

ASIAKIRJAHALLINNAN
TEHTÄVÄLUOKITUKSISSA JA ASIAKIRJOJEN
LUOKITTAMISESSA ILMENEVÄT ONGELMAT KÄYTTÄJIEN
NÄKÖKULMASTA

Jenni Sorvisto

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2013

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatitieteiden yksikkö

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

SORVISTO, JENNI: Asiakirjahallinnan tehtäväluokituksissa ja asiakirjojen luokittamisessa ilmenevät ongelmat käyttäjien näkökulmasta

Pro gradu -tutkielma, 88 s., 13 liites.

Toukokuu 2013

Tutkielmassa tarkasteltiin asiakirjahallinnan tehtäväluokituksiin ja asiakirjojen tehtäväpohjaiseen luokittamiseen liittyviä ongelmia käyttäjien näkökulmasta. Aihetta taustoitettiin tarkastelemalla asiakirjojen tehtäväpohjaista luokittamistapaa sekä yleisessä että suomalaisessa organisaatiokontekstissa. Lisäksi analysoitiin neljän tehtäväluokituksiin liittyvän tutkimuksen esiin tuomia ongelmakohtia käyttäjien näkökulmasta. Kirjallisuuskatsauksessa tarkasteltiin lähemmin myös asiakirjojen luokittamiseen yleisesti liittyvää problematiikkaa sekä analysoitiin (epä)johdonmukaisuuksien ja virheiden merkitystä luokittamisen kontekstissa. Nämä asetelmat toimivat lähtökohtina tutkielman empiiristä tutkimusta varten.

Empiirisen tutkimuksen tapausorganisaationa toimi Tampereen yliopisto. Tutkimusaineisto oli luonteeltaan pääosin kvalitatiivista, ja se kerättiin alkukevällä 2013. Aineistoa kerättiin Informaatitieteiden yksikön yhdeksältä hallintohenkilöstön edustajalta asiakirjojen luokittamiseen liittyvän testin, haastattelukysymysten sekä lyhyen palautekyselyn avulla. Luokittamistestin työvälineenä hyödynnettiin organisaation Tweb-asianhallintajärjestelmän taustalla toimivaa tehtäväluokitusta. Testissä käytetyt 10 asiakirjaa oli jo kertaalleen aiemmin luokitettu kyseisen järjestelmän luokituksen mukaan, mitä pidettiin yhtenä vertailukohtana koehenkilöiden tekemille luokkavalinnoille. Lisäksi koehenkilöiden tekemiä luokkavalintoja verrattiin keskenään. Kerätyn aineiston analysointimetodina käytettiin tutkielman teoriapohjaan perustuvaa teemoittelua, jonka pohjalta aineiston analyysi rakennettiin kolmen valitun teeman ympärille: epäjohdonmukaisuus, virheet ja vaikeus.

Asiakirjojen tehtäväpohjainen luokittaminen tuotti koehenkilöille ongelmia, jotka johtuivat sekä koehenkilöistä itsestään, luokitettavana olleista asiakirjoista että käytössä olleesta tehtäväluokituksesta. Koehenkilöille vaikeuksia aiheuttivat erityisesti asiakirjojen sekä luokitusrakenteen tehtäväluokkien monitulkintaisuudet. Myös tehtäväpohjaisen luokittamislogiikan ymmärtäminen oli toisinaan ongelmallista. Koehenkilöiden tekemiin luokkavalintoihin liittyi kaiken kaikkiaan sekä epäjohdonmukaisuuksia (suhteessa koehenkilöiden keskenään tekemiin valintoihin) että virheitä (suhteessa asiakirjoille alun perin valittuihin luokkiin).

Tutkimustulosten perusteella voitiin todeta, ettei asiakirjojen tehtäväpohjainen luokittaminen ole käyttäjien kannalta ongelmatonta. Tutkimus paljasti sekä käyttäjien omiin että tehtäväpohjaisen luokitusrakenteen logiikoihin liittyviä ongelmakohtia, jotka vaikeuttivat asiakirjojen luokittamista. Tehtäväpohjaista luokittamislogiikkaa voitiin pitää yleisesti ottaen varsin käyttökelpoisena, mutta tehtäväluokitusten rakentamiseen, luokitusrakenteen logiikan puhtauteen, tehtäväluokkien nimeämiseen, käyttäjien kouluttamiseen ja tehtäväluokitusten käyttäjälähtöiseen suunnitteluun sekä kehittämiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota, jotta luokitusrakenteen logiikasta saadaan mahdollisimman intuitiivinen ja käyttäjien kognitiota mukaileva. Näin voidaan ehkäistä sekä tehtäväluokituksissa että tehtäväpohjaisessa luokittamisessa käyttäjillä ilmeneviä ongelmia.

Avainsanat: tehtäväluokitus, käyttäjät, luokittaminen, johdonmukaisuus, virheet, vaikeus

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	4
2 KIRJALLISUUSKATSAUS.....	5
2.1 Tehtäväluokitus.....	5
2.1.1 Tehtäväpohjainen luokittaminen.....	6
2.1.2 Tehtäväluokitus suomalaisessa organisaatiokontekstissa.....	11
2.1.3 Tehtäväluokitusten aiempi tutkimus.....	15
2.2 Luokittaminen.....	21
2.2.1 Luokitukset ja luokittamisen problematiikka.....	22
2.2.2 Luokittamisen johdonmukaisuus.....	26
2.2.3 Virheet luokittamisessa	31
3 TUTKIMUSASETELMA	38
3.1 Tutkimuskysymykset.....	38
3.2 Tutkimusorganisaatio – Tampereen yliopisto.....	39
3.2.1 Organisaation esittely.....	39
3.2.2 Organisaation arkistonmuodostussuunnitelma ja tehtäväluokitus.....	41
3.3 Tutkimuksen toteutus ja analyysimenetelmät.....	44
4 TUTKIMUSTULOKSET.....	49
4.1 Käyttäjät ja epäjohdonmukaisuus	53
4.2 Käyttäjät ja virheet.....	58
4.3 Käyttäjät ja luokittamisen vaikeus.....	67
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	77
LÄHTEET	85
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tässä tutkielmassa tarkastellaan asiakirjahallinnan tehtäväluokituksia sekä asiakirjojen tehtäväpohjaista luokittamista. Aihetta ei kuitenkaan lähestytä aiemmalle kirjallisuudelle tyypilliseen tapaan organisaatiokeskeisestä ja tehtäväpohjaisuuden kiistattomia etuja erittelevästä näkökulmasta (mm. Lybeck 2006; Schellenberg 1975; Shepherd & Yeo 2003), vaan tarkastelun kohteeksi on valittu tehtäväluokituksiin ja tehtäväpohjaiseen luokittamiseen liittyvä käyttäjälähtöinen näkökulma.

Käyttäjien näkökulma on varsin vähän tutkittu aihe sekä tehtäväluokituksiin liittyen että asiakirjojen luokittamisen kontekstissa yleensä, mistä syystä sitä voidaan pitää mielenkiintoisena tutkimusaiheena, jolle on myös todellista tarvetta. Tässä tutkielmassa pidetäänkin ennakkoolettamuksena sitä, että organisaatioiden peruskäyttäjät kohtaavat ongelmia sekä asiakirjojen tehtäväpohjaisessa luokittamisessa sekä tehtäväluokitusten käytössä yleensä. Näin ollen tämän tutkielman tarkoituksena on empiirisen tapaustutkimuksen avulla selvittää, pitääkö tällainen ennakko-olettaus paikkansa ja mitä tällaisesta tutkimuksesta saadut tulokset kertovat tehtäväluokituksista ja asiakirjojen luokittamisesta.

Tutkielma jakautuu viiteen päälukuun. Kirjallisuuskatsauksessa (toinen pääluku) hahmotellaan tutkielman teoreettinen tausta ensin tehtäväpohjaisen luokitustavan ja tehtäväluokitusten esittelyllä sekä vertailulla; ja sen jälkeen tarkastellaan asiakirjojen luokittamisen yleisluontoista problematiikkaa, luokittamiseen liittyvää johdonmukaisuutta sekä virheitä. Kolmannessa pääluvussa esitellään varsinainen tutkimusasetelma. Empiirisen tutkimuksen tapausorganisaationa toimi Tampereen yliopisto, jonka sisällä tutkimuksen kohteeksi valittiin Informaatiotieteiden yksikkö. Empiirisen tutkimuksen avulla kartoitettiin käyttäjien kohtaamia ongelmia asiakirjojen luokittamiseen liittyvän testin sekä haastattelukysymysten perusteella. Neljännessä pääluvussa tarkastellaan puolestaan tutkimuksesta saatuja tuloksia, ja viides pääluku kokoaa tuloksista tärkeimmät, yleistettävissä olevat johtopäätökset.

Tämän tutkielman tutkimustulosten toivotaan avaavan keskustelua tehtäväluokitusten käyttäjälähtöisyydestä ja tehtäväpohjaisen luokitustavan toimivuudesta ja käytettävyydestä organisaatioiden perustyöntekijöiden kannalta. Tutkielman avulla pyritään luomaan lähtökohdat käyttäjien kohtaamien ongelmien tunnistamiselle sekä tehtäväpohjaisen luokittamistavan psykologiselle analyysille, minkä avulla tehtäväluokituksia voitaisiin tulevaisuudessa kehittää nykyistä käyttäjälähtöisemmiksi ja intuitiivisemmiksi.

2 KIRJALLISUUSKATSAUS

2.1 Tehtäväluokitus

Tässä luvussa tarkastellaan tehtäväluokituksia ja asiakirjojen tehtäväpohjaista luokittamista. Aiheeseen liittyvät käsitteet määritellään pääsääntöisesti tekstin sisällä, omassa kontekstissaan. Alaluvussa 2.1.1 *Tehtäväpohjainen luokittaminen* esitellään tehtäväluokituksen käsite, sekä analysoidaan ja problematisoidaan tehtäväpohjaista luokitustapaa suhteessa muihin luokitusmenetelmiin tuomalla esille tehtäväluokituksiin liittyviä etuja ja puutteita.

Alaluvussa 2.1.2 *Tehtäväluokitus suomalaisessa organisaatiokontekstissa* kartoitetaan puolestaan tehtäväluokitusten suomalainen organisaatiokonteksti. Kyseisessä alaluvussa käsitellään suomalaiseen asiakirjahallintaan kiinteästi liittyviä аспектеja, kuten kirjaaminen ja arkistonmuodostussuunnitelma (AMS), sekä tarkastellaan tehtäväpohjaisen luokittamisen historiallisia vaiheita suomalaisessa yhteiskunnassa. Koska kyseisen alaluvun johtavana ajatuksena on organisatorinen näkökulma tehtäväpohjaiseen luokittamiseen, alaluvussa tarkastellaan myös aiheeseen kiinteästi liittyviä sähköisiä asiakirjahallintajärjestelmiä (ERMS – Electronic Records Management System), jotka ovat nykypäivänä olennainen työkalu asiakirjahallinnan toteuttamisessa ja siten myös tehtäväpohjaisessa luokittamisessa.

Kolmannessa alaluvussa (2.1.3 *Tehtäväluokitusten aiempi tutkimus*) tarkastellaan lopuksi tehtäväpohjaiseen luokittamiseen liittyvää aiempaa tutkimusta sekä siihen liittyviä puutteita erityisesti organisaatioiden peruskäyttäjien näkökulmasta. Asiakirjojen tehtäväpohjaista luokittamista analysoidaan paitsi tehtäväluokitusten myös asianhallintajärjestelmien näkökulmasta, sillä niiden molempien kautta muodostuu tehtäväpohjaisiin luokitusrakenteisiin liittyvä käytettävyyden kokemus. Aiemman tutkimuksen analysoinnin avulla luodaan pohja tämän tutkielman tutkimusky-symyksille sekä kartoitetaan asetelmat myöhemmissä luvuissa tehtävälle tapaustutkimukselle.

2.1.1 Tehtäväpohjainen luokittaminen

Nykypäivän asiakirjahallinnassa tehtävaluokituksilla on suuri merkitys, sillä niitä pidetään vallitsevana organisatoristen asiakirjojen luokittamistapana sekä Suomessa että monissa muissa maissa (SFS ISO 15489-1, 2). Tehtävaluokituksella tarkoitetaan organisaation tehtävittäin jaoteltua luokitusrakennetta, joka tyypillisimmillään sisältyy Suomessa organisaation arkistonmuodostussuunnitelmaan. Arkistonmuodostussuunnitelma on kattava suunnitelma, johon on merkitty organisaation ”asiakirjat ja muut asiakirjalliset tietoaineistot ja jonka mukaan asiakirjat ja tietoaineistot liitetään arkistoon, rekisteröidään ja seulotaan” (Lybeck 2006, 258). Tehtäväpohjainen luokitusrakenne perustuu nimensä mukaisesti organisaation tehtäviin, ja sen rakentaminen vaatii yksityiskohtaista organisatorista analyysia (Jääskeläinen 2000). Tyypillisimmillään tehtävaluokitukset muodostavat hierarkkisia puurakenteita (ISO/TR 15489-2, 9), joiden luokat ja alaluokat on numeroitu systemaattisesti (Henttonen & Kettunen 2011).

Vuosien saatossa tehtävistä ja tehtävaluokituksista on laadittu monenlaisia teoreettisia määritelmiä, joita on koottu Taulukkoon 1. *Käsitteet*. Näiden määritelmien perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että tehtävillä tarkoitetaan asiakirjahallinnassa niitä organisaation suorittamia toimintoja, jotka palvelevat kyseisen organisaation olemassaolon tarkoituksena. Tehtävaluokitus voidaan puolestaan määritellä näitä organisaation tehtäviä ja alatehtäviä ilmentäväksi rakenteeksi tai kaavaksi, joka on parhaimmillaan ”yksinkertainen, johdonmukainen ja yksiselitteinen” (Lybeck 2006, 46) ja jonka perusteella organisaation asiakirjat organisoidaan niiden aktiiviprosesseissa.

Englanninkielisessä kirjallisuudessa tehtävaluokitusten hierarkkista rakennetta kuvataan suomalaisesta kontekstista monipuolisemmin. Varsin tyypillisesti englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetään käsitteitä ”function – activity – transaction” kuvaamaan tehtävän käsitettä luokituksen eri hierarkiatasoilla (vrt. suomalaisessa kirjallisuudessa vain yksi termimuoto: ’tehtävä’) (ks. Taulukko 1. *Käsitteet*). ’Function’ kuvaa luokitusrakenteen korkeinta ja abstrakteinta tehtävätasoa, ’activity’ keskimmäistä tehtävätasoa sekä ’transaction’ alinta ja konkreettisinta tehtävätasoa (Schellenberg 1975, 53; Shepherd & Yeo 2003, 52; Foscarini 2012; ISO/TR 15489-2, 9). Asiakirjojen suhdetta tähän rakenteeseen voidaan Shepherdin ja Yeon (2003, 73–74) mukaan kuvata seuraavasti: ”Each record provides evidence of the activity that generated it, the process of which the activity is an instance and the wider function of which the activity forms

Käsite	Määritelmä	Englanninkielistä (lähi)käsitteitä
Tehtävä	<p>"Functions are the major responsibilities undertaken by the organization in fulfilling its purpose." (Shepherd & Yeo 2003, 51.)</p> <p>"...the responsibilities assigned to an agency to accomplish the broad purposes for which it was established. Usually these functions are defined in the law or directive that establishes the agency." (Shellenberg 1975, 53.)</p> <p>"...functions are also characterized as being high level and constant..." (Alberts et al. 2010.)</p> <p>"Classification by function is based on the <i>context</i> of a records creation and use, rather than on the <i>content</i> of the record itself. This means the record will be classified according to why it exists - ie, its function - rather than what it is about - ie, its subject." (NAA 2003, 7.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Function • Sub-function • Action • Activity • Transaction • Task
Tehtäväluokitus	<p>"...a hierarchical model of what an organization does." (NAA 2003, 11.)</p> <p>"...a structure that accurately represents the core functions of an organization in a stable form." (Alberts et al. 2010.)</p> <p>"...essentially an action taxonomy organized on the basis of identified goals and sub-goals, which in turn reflect desired states of the organization" (Alberts et al. 2010.)</p> <p>"...business activity classification identifies all of an organization's activities and locates them in the framework of its stated or mandated mission or purpose." (ISO/TR 15489-2, 8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Functional classification • Business classification • Business plan • File plan • Record plan

Taulukko 1. Käsitteet

part." Toisin sanoen asiakirja edustaa aina välttämättä jokaista tasoa, mutta on suoraan yhteydessä vain transaction-tasoon ja välillisesti kahteen ylempään tasoon. Tämän perusteella voidaan tehdä oletamus siitä, että asiakirjan liittäminen siihen suoraan ja kiinteästi liittyvään

transaction-tason luokkaan tulisi teoriassa olla yksinkertaisempaa kuin sen liittäminen välillisesti kytköksissä oleviin ylemmän tason luokkiin.

Yleisesti ottaen organisaation tehtävät voidaan tyypillisesti jakaa joko substanssitehtäviin (substantive functions/activities) tai tukitehtäviin (facilitative functions/activities) (Schellenberg 1975, 54; Shepherd & Yeo 2003, 50–51), joiden perusteella organisaation tehtävärakenteiden kokonaiskuva voidaan paremmin hahmottaa. Substanssitehtäviin lukeutuvat kaikki tietyille organisaatiolle leimalliset tehtävät, joiden ansiosta organisaatio erottuu muista ja joiden vuoksi organisaatio on ylipäättään olemassa (Schellenberg 1975, 53; Shepherd & Yeo 2003, 50–51). Tukitehtävät tukevat organisaatiota sen substanssitehtävien toteuttamisessa ja ovat siten tärkeässä roolissa organisatoristen tavoitteiden sekä koko organisaation olemassaolon kannalta (Schellenberg 1975, 53; Shepherd & Yeo 2003, 51). Tukitehtävistä voidaan eräiden näkemysten mukaan erottaa vielä kolmas yleishallinnollinen tehtäväkategoria (general management function), joka määrittelee koko organisaation toiminnan ja kehityksen suuntaviivat (Shepherd & Yeo 2003, 51). Tällaisen tehtävien luonteeseen perustuvan jaottelun ymmärtäminen ja sisäistäminen tukee sekä tehtäväluokitusten rakentamisprosessia että myöhemmin itse valmiin rakenteen tulkintaa.

Alimman tehtävätason (transaction) kohdalla voidaan puolestaan tehdä jaottelu toimintapoliittisten (policy transactions) sekä operationaalisten (operational transactions) tehtävien välillä. Molemmat tehtävätyypit voivat liittyä joko substanssi- tai tukitehtäviin. Toimintapoliittiset tehtävät pitävät sisällään toiminnan yleiseen ohjaukseen liittyviä tehtäviä, kun taas operationaaliset tehtävät kattavat kaikki sellaiset yksittäiset ja erilliset tehtävät, joiden suorittaminen toteutetaan toimintapoliittisten tehtävien määrittämissä puitteissa. (Schellenberg 1975, 54.)

Luokitusrakenteen tasolla voidaan puolestaan puhua päätehtävistä ja alatehtävistä (Lybeck 2006, 81). Nämä käsitteet liittyvät konkreettisesti itse luokitusrakenteeseen, jossa päätehtävät edustavat ylemmän tason tehtäväluokkia (pääluokkia) ja alatehtävät puolestaan hierarkkisella tavalla alemmiksi tasoiksi jakautuvia tehtäväluokkia (alaluokkia). Tutkimusten perusteella hierarkkisten luokitusrakenteiden laajuutta on yleisesti ottaen pidetty niiden syvyyttä parempana vaihtoehtona: yli kolmen hierarkiatason luokituksista muodostuu helposti vaikeaselkoisia, jolloin käyttäjät saattavat eksyä luokitusrakenteessa (Lybeck 2006, 47; Shneiderman 1998, 249). Myös päätehtävien lukumäärästä on esitetty suosituksia, joiden mukaan tulisi pyrkiä siihen, että päätehtäviä olisi alle kymmenen kappaletta (Lybeck 2006, 81).

Schellenbergin (1975, 63) mukaan tyypillisin ongelma on yleensä liiallinen luokittelu, mihin liittyen hän toteaaakin: "[a classification] should not proceed in its subdivision of classes beyond that required to localize searches in reasonably small units". Luokitusrakenteiden syvyyttä analysoitaessa tulisikin ottaa huomioon, että tietyn pisteen jälkeen "further decomposition is either impossible or futile" (Shepherd & Yeo 2003, 53); "[r]ecords should not be overclassified" (Schellenberg 1975, 63).

Tehtäväluokitusten erinomaisuutta on alettu korostaa asiakirjahallinnan alueella 1990-luvulta lähtien (Henttonen & Kettunen 2011). Kyseisen luokitustavan etuja ovat kirjallisuudessa esitettyjen näkemysten mukaan muun muassa se, että tehtäväluokitus tukee organisaation päämääriä sekä parantaa sitä kautta asiakirjallista tiedonhakua ja tärkeiden asiakirjojen tunnistamista (Henttonen & Kettunen 2011). Lisäksi tehtäväluokitusten ajatellaan kestävän hyvin organisatorisia muutoksia (Henttonen 2012) sekä auttavan asiakirja-aineiston arvonmäärittämisessä ja koko organisaation toiminnan sekä struktuurin hahmottamisessa (Henttonen & Kettunen 2011; Bak 2012). Tehtäväluokituksia pidetään "luontevana" (Schellenberg 1975, 53) ja "luonnollisena" (Bak 2012) luokitustapana myös siksi, että asiakirjat tyypillisesti syntyvät organisaation tehtävien suorittamisen yhteydessä tai sen tuloksina (Shepherd & Yeo 2003, 73), mistä syystä asiakirjoilla on jo luontaisesti kiinteä suhde organisaation tehtäviin.

Tehtäväpohjaisen luokitustavan lisäksi asiakirjallisten aineistojen organisoinnissa voidaan käyttää muitakin luokitustapoja. Tyypillisimpiä esimerkkejä ovat esimerkiksi aiheeseen (subject) tai organisaatorakenteeseen (organizational structure) pohjautuvat luokitustavat, jotka ovat paikotellen edelleen laajasti käytettyjä (Schellenberg 1975, 57; Bak 2012). Näiden luokitustapojen etuina tehtäväluokituksiin nähden on se, ettei organisaation tehtäviä tyypillisesti osata tunnistaa yhtä yksiselitteisesti ja selkeästi toisin kuin esimerkiksi organisaation rakenne tai käsiteltävän asian aihe (Alberts et al. 2010). Tutkimusten mukaan organisaatioiden työntekijät ovat pitäneet tehtäväluokitusten suhteuttamista konkreettiseen työnkuvaan ja päivittäisiin työprosesseihin varsin vaikeana (Foscarini 2009; Alberts et al. 2010), kun taas edellä mainittujen muiden luokitustapojen koetaan liittyvän tehtäväluokituksia kiinteämmin joko itse työntekoon tai organisatoriseen työympäristön rakenteeseen.

Tehtäväpohjaisen luokitustavan paremmuutta suhteessa edellä mainittuihin muihin luokitustapoihin on kuitenkin korostettu jo ennen 1990-lukua: "[records] are the result of function; they are used in relation to function; they should, therefore, be classified according to function"

(Schellenberg 1975, 62–63). Tehtäväluokituksia on pidetty muita luokitustapoja joustavampana ja vakaampana, sillä sekä aiheeseen että organisaatorakenteeseen perustuvat luokitukset ovat osoittautuneet ongelmallisiksi erilaisissa organisatorisissa tai aineistollisissa muutostilanteissa (Milne 2010).

Tehtäväluokitusten käytännön toteutukset kuitenkin todistavat, että periaatteen tasolla tehtävään perustuvaan luokitustapaan on kaikesta huolimatta mielekästä ja jopa välttämätöntä soveltaa elementtejä myös organisaatorakenteeseen ja toisinaan myös aiheeseen pohjautuvista luokitustavoista, jotta kokonaisuudesta saadaan organisaation kannalta optimaalinen ja toimiva (Schellenberg 1975, 62). Näin ollen voidaan tehdä johtopäätös siitä, ettei täysin puhdas tehtäväpohjaisuus kenties kuitenkaan ole tavoiteltava saati toimiva ratkaisu organisatoristen asiakirjojen luokittamisessa. Sen sijaan tehtäväpohjaisuutta voitaneen pitää periaatteen tasolla ensisijaisena luokitustapana, jonka toimivuutta voidaan organisaation aktiivitoiminnan kannalta parantaa integroimalla siihen elementtejä muista luokitustavoista. Konkreettisen luokitusrakenteen tasolla tärkeintä on kuitenkin tehtyjen ratkaisujen yhdenmukaisuus: ”It is important that the successive levels of subdivision in a classification system should be consistent. ...if the primary division is by functions, all headings at that level should be functions” (Schellenberg 1975, 62). Toisin sanoen valitut ratkaisut tulee toteuttaa johdonmukaisesti ja kattavina sekä selkeinä osakokonaisuuksina huolimatta siitä, millaisia elementtejä luokitusrakenteen muodostamisessa päädytään käyttämään.

2.1.2 Tehtävuokitus suomalaisessa organisaatiokontekstissa

Asiakirjahallinnassa suomalaisessa kontekstissa perinteisenä luokittamistapana on ennen tehtävuokituksia ollut arkistollisia päämääriä hyvin palveleva arkistokaava. Arkistokaavaa on tyypillisesti käytetty Suomen lisäksi myös Ruotsissa, mutta muissa maissa ei tiittävästi ole hyödynnetty arkistokaavan kaltaista luokitusperiaatetta. (Lybeck 2006, 144; Orrman 2010.)

A	DIAARIT
B	LUETTELOT
C	PÖYTÄKIRJAT
D	TOISTEET
E	SAAPUNEET ASIAKIRJAT
F	KIRJEISTÖ
G	TILIASIAKIRJAT
H	SISÄLLÖN MUKAAN ARKISTOIDUT ASIAKIRJAT
I	KARTAT, ASEMAKAAVAT JA PIIRUSTUKSET
J	(Ei käytössä)
K	TILASTOASIAKIRJAT
L	KONEKIELISET TIEDOSTOT JA NIIDEN KUVAUKSET
M	MUISTIOT JA SUUNNITELMAT
N-R	(Ei käytössä)
S	ELOKUVAT JA ÄÄNITTEET
T	MIKROFILMIT
U	MUUT ASIAKIRJAT

Kuva 1. Arkistokaava (Lybeck 2006, 144)

Suomessa arkistokaava vahvistettiin arkistolaitoksen toimesta 1940-luvulla (kunnallisille arkistoille vuonna 1941 ja valtion virka-arkistoille vuonna 1947), kun taas Ruotsissa se otettiin käyttöön jo vuonna 1903. Arkistokaava koostuu asiakirjasarjoille annettavista kirjaintunnuksista, joiden avulla määritellään sarjojen keskinäiset suhteet ja järjestykset (ks. Kuva 1. *Arkistokaava* ja Kuva 2. *Hierarkia*). Erityisesti asiakirjojen syntytaapa, muoto ja joissain tapauksissa myös asiakirjojen tietosisältö ovat määrittäneet nykyisen arkistokaavan muodon. Ryhmittelyyn on kuitenkin vaikuttanut myös järjestys, jossa asiakirjoja viranomaisessa käsitellään. Arkistokaavan pääsarjojen kirjaintunnukset (isot kirjaimet) ovat kiinteitä, mutta alasarjojen kirjaintunnukset (pienet kirjaimet) voivat vaihdella sarjoittain (ks. Kuva 2. *Hierarkia*). (Lybeck 2006, 144-145.)

Nykypäivän asiakirjahallinnassa arkistokaavan on kuitenkin Suomessa suurelta osin korvannut arkistonmuodostussuunnitelmille tyypillinen tehtäväpohjainen luokittamistapa (Lybeck 2006, 145).

A	DIAARIT
Aa	Saapuneiden asiakirjojen diaarit
Aaa	Ministeriöiltä saapuneiden asiakirjojen diaarit
Aab	Muilta viranomaisilta saapuneiden asiakirjojen diaarit
Ab	Lähetettyjen asiakirjojen diaarit

Kuva 2. Hierarkia (Lybeck 2006, 144)

Kansainvälisellä tasolla yhtenä tunne-

tuimmista tehtäväpohjaisen luokitustavan puolestapuhujista on pidetty arkistoteoreetikko Theodore Schellenbergiä, joka esitteli tehtävuokituksen käsitteen 1950-luvulla. Suomalaisessa kontekstissa yksi ensimmäisistä tehtäväpohjaisesta luokitustavasta kiinnostuneista arkistotieteen ammattilaisista oli puolestaan Pentti Renvall, jonka kiinnostuksen kohteena oli jo 1940-luvun loppupuolelta lähtien muun muassa tehtäväpohjaisen luokituskaavaaottelun loogisuuteen ja

ristiriidattomuuteen keskittyvä teoretisointi (Orrman 2010), minkä voidaan todeta liittyvän varsin läheisesti myös tämän tutkielman aihepiiriin.

Suomessa asiakirjojen tehtäväpohjaisen luokittamistavan omaksumista alettiin kuitenkin yleisemmin puolustaa vasta uuden arkistolainsäädännön laatimisen yhteydessä 1980-luvulla (Jääskeläinen 2000). Perinteisen arkistokaavan kannattajien mukaan arkistokaavan voitiin ajatella palvelevan erityisesti päätearkiston ja tutkimuksen tarpeita (Jääskeläinen 2000; Orrman 2010) sekä muodostavan yleispätevät, vakiintuneet ja helposti sovellettavat raamit erilaisten toimijoiden arkistonmuodostukselle (Lybeck 2006, 145). Tehtäväpohjaisen kaavan muodostamista pidettiin toteutusprosessiltaan erittäin työläänä (Jääskeläinen 2000) sekä ongelmallisena erityisesti siitä syystä, ettei tehtäväpohjaisesta kaavasta voitu muodostaa valmista yleispätevää mallia erilaisille toimijoille, sillä sen tuli perustua kunkin yksittäisen organisaation omien tehtävien yksityiskohtaiselle funktionaaliselle¹ analyysille (ISO/TR 15489-2, 9; ISO/TR 26122, 6; Jääskeläinen 2000, 8; Lybeck 2006, 145). Tehtäväluokitusten muodostaminen tulisivin ideaalitulanteessa toteuttaa organisaation toimintaprosessien kuvaamisen ja kriittisen evaluoinnin kautta (esim. prosessikartat, toimintamallit sekä prosessien ja työn kulun kartoitukset riippuen siitä, millä tarkkuudella toimintaprosesseja halutaan mallintaa ja analysoida) (JHS 152).

Taina Vartiainen ja Riitta Sihvonen (1983) tiivistävät tehtäväluokituksiin ja arkistokaavaan liittyvien näkökulmien perustavanlaatuiset erot toteamalla, että ”[t]ehtäväpohjainen arkistonmuodostussuunnitelma lähtee tehtävän alusta, asiakirjojen laatimis- ja arkistointivaiheesta. Arkistokaavan lähtökohtana on suoritettu tehtävä ja syntynyt arkisto.” Organisaatioiden käytännön asiakirjahallinnan toteuttamisen kannalta tehtäväpohjaisen luokittamistavan etuja suhteessa arkistokaavaan on perusteltu muun muassa seuraavin argumentein:

- asiakirjallisen aineiston tehtäväpohjainen rakenne palvelee tiedonhaullisia tarkoituksia arkistokaavaa paremmin (Lybeck 2006, 145)
- tehtävien kartoituksen avulla voidaan rationalisoida ja optimoida myös arkistonmuodostajan toimintaprosesseja (Jääskeläinen 2000)
- tehtäväpohjainen luokittamistapa kuvaa arkistonmuodostajan toimintaa sellaisena kuin se ilmenee, kun taas ”arkistokaava [alkaa helposti] ohjata arkistonmuodostusta sen si-

¹ Funktionaalinen analyysi = ylhäältä alaspäin suuntautuva analyysintapa, joka alkaa organisaation yleisten tavoitteiden analyysistä ja kartoittamisesta siirtyen vähitellen yksityiskohtaisempaan toimintaprosessien ja niiden kulun analyysiin (ISO/TR 26122, 6-8).

jaan, että se toimisi vain päätearkiston inventaarina, mikä [on ollut] sen alkuperäinen tarkoitus” (Lybeck 2006, 145)

- tehtäväpohjaisuuden voidaan loppujen lopuksi ajatella toteuttavan provenienssiperiaatetta² paremmin kuin muotoon perustuva arkistokaava, joka rikkoo asiakirjojen tehtävähetyden ja jaottelee asiakirjat eri paikkoihin niiden muodollisin perustein (Vartiainen & Sihvonen 1983)
- tehtäväpohjainen luokittamistapa kartoittaa koko arkistonmuodostajan aktiivitoimintaa kokonaisvaltaisesta näkökulmasta, kun taas arkistokaava on luotu ”arkistonmuodostuksen päätepisteessä silmällä pitäen nimenomaan yleis- tai päätearkiston tarpeita” - arkistokaava on näin ollen saanut arkistonmuodostajan ”unohtamaan arkiston osana omaa toimintaansa” (Vartiainen & Sihvonen 1983).

Vuoden 1981 arkistolain myötä Suomen hallintoon tullutta arkistonmuodostussuunnitelmaa vaaditaan kaikilta nykypäivän organisatorisilta arkistonmuodostajilta (Kikki 2000; Lybeck 2006, 79). Tehtäväpohjaisen asiakirjojen luokittamistavan on ajateltu soveltuvan arkistokaavaa paremmin arkistonmuodostussuunnitelmiin liittyviin tarpeisiin (Lybeck 2006, 145), sillä muodostettavalla asiakirja-aineistolla on erityisesti seuraavanlaiset funktiot: ”toisaalta se on viranomaisen toiminnan kuva ja toisaalta se on tietovaranto, josta viranomainen itse, toiset viranomaiset ja tutkijat löytävät käsiteltäviä asioita, suoritettuja toimenpiteitä ja tehtyjä päätöksiä koskevat tiedot” (Vartiainen & Sihvonen 1983). Tehtäväluokitukset edustavat arkistonmuodostajan toiminnan kuvaa perustumalla kunkin toimijan yksilöllisten tehtävien analyysille ja toimivat myös arkistokaavaa tehokkaampana tapana muodostaa tiedonhaun kannalta käytettävämpiä tietovarantoja.

Suomalaisessa organisaatiokontekstissa tehtäväpohjaisuutta on sovellettu myös (arkistokaavan kin ajoilta tunnettuun) kirjaamiskäytäntöön, jonka juuret ulottuvat ruotsalaisiin ja saksalaisiin hallintokäytäntöihin (Lybeck 2006, 261; Kikki 2000). Kirjaamisella tarkoitetaan käsiteltävien asioiden, niihin liittyvien asiakirjojen sekä käsittelyvaiheiden merkitsemistä diaariin, jossa samaan asiaan liittyvät toimenpiteet ja asiakirjat saavat yhteisen yksilöllisen diaaritunnuksensa³ (Lybeck 2006, 39, 261; ISO/TR 15489-2, 15). Diaarilla puolestaan tarkoitetaan vireille pannuista asioista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä sekä päätöksistä koostuvaa rekisteriä, jota pidetään muun

² Sisäinen provenienssiperiaate (l. alkuperäisen järjestyksen periaate) = ”arkistonmuodostajan asiakirjoilleen antamaa järjestystä ei saa jälkikäteen muuttaa” (Lybeck 2006, 263).

³ Diaaritunnus = numero- ja/tai kirjaintunnus, joka koostuu tyypillisesti kolmesta osasta: juoksevasta numerosta, asiaryhmätunnuksesta sekä vuosiluvusta (Lybeck 2006, 39; Kikki2000, 41).

muassa asioiden käsittelyvaiheiden dokumentoimiseksi ja asiakirjallisen tiedon löytämiseksi (Lybeck 2006, 259; JHS 156). Sähköisen asianhallinnan myötä sähköisiin tietojärjestelmiin siirtynyt kirjaamiskäytäntö on alettu nimittää myös rekisteröinniksi, mutta toimintaympäristön muutoksesta huolimatta molemmilla käsitteillä on kuitenkin perustavalla tasolla sama merkitys. Nykyisin rekisteröintiä hyödynnetään yleisterminä, joka kattaa sekä kirjaamisen että muut sähköisille asianhallintaympäristöille mahdolliset rekisteröinnin lajit (Lybeck 2006, 39).

Nykypäivän asiakirjahallinnassa korostuvat siis erityisesti sähköisiin toimintaympäristöihin kehitetyt asianhallintajärjestelmät⁴, joista käsin hallitaan organisaatioiden asiakirjallista tietovarantoa sekä osaltaan myös arkistonmuodostusta. Asiakirjahallinnan toteuttamisen kannalta on suositeltavaa, että organisaation hyödyntämä diaarin/rekisterin sisältämä luokitusrakenne (kirjaamisympäristöissä yleisemmin 'asiaryhmitys') pohjautuisi samalla tavoin organisaation tehtäviin kuin itse arkistonmuodostussuunnitelman (Lybeck 2006, 46, 71) ja että diaari itsessään sisältäisi asianhallintajärjestelmään muodostaen sen ns. rekisteriosan (Lybeck 2006, 39): "A registry scheme based on business functions and processes ties every transaction to the function of which it is a part" (Kikki 2000). Myös organisaation hyödyntämän asianhallintajärjestelmän tulisi mahdollisuuksien mukaan noudattaa arkistonmuodostussuunnitelmasta tuttua tehtäväpohjaista luokitusta (Lybeck 2006, 72).

Sisäisten rakenteiden yhtenäisyyden lisäksi on käytännön työn kannalta mielekästä, jos näiden kolmen asiakirjahallinnallisen työkalun toimivuus on mahdollisimman saumatonta ja integroitua sähköisessä toimintaympäristössä: kirjaamis-/rekisteröintitoiminnallisuuksien (diaarin) tulisi sisältyä asianhallintajärjestelmään, ja arkistonmuodostussuunnitelman tulisi tuottaa asianhallintajärjestelmälle sen toiminnan mahdollistava tehtäväpohjainen asiaryhmitysrakenne (tehtäväluokitus) sekä tarvittavia metatietoja⁵ (esim. säilytysajat, julkisuustiedot, salassapitoajat, käyttöoikeudet yms.) (Lybeck 2006, 46, 72). Näin ollen voidaan todeta asianhallintajärjestelmän olevan sähköisessä toimintaympäristössä kaiken asiakirjahallinnallisen toiminnan leikkauspisteessä, jossa yhdistyvät kaikkien edellä mainittujen asiakirjahallinnan työkalujen ydintoiminnot. Lisäksi järjestelmään on tyypillisesti integroitu myös muita sovelluksia, toimistotyökaluja ja toiminnallisuuksia, jotka mahdollistavat muun muassa tiedonhaun, tiedon jakelun yms. (Lybeck 2006, 71).

⁴ Asianhallintajärjestelmä = sähköinen tietojärjestelmä, jonka avulla organisaation käsittelemät asiat ja niihin liittyvät asiakirjat voidaan hallita (mm. ottaa talteen, käsitellä, pitää saatavilla ja seuloa) ennalta määriteltyjen käsittelysääntöjen mukaisesti (Lybeck 2006, 71; SFS-ISO 15489-1, 3; JHS 156, 4).

⁵ Metatieto = tietoa, "joka kuvaa asiakirjojen sisältöä, kontekstia ja rakennetta sekä niiden hallintaa [asiakirjan] elinkaaren kaikissa vaiheissa" (SFS ISO 23081-1, 4).

2.1.3 Tehtäväluokitusten aiempi tutkimus

Tehtäväluokituksiin liittyen on tehty paljon tutkimusta erilaisista näkökulmista. Varsin tyypillisesti tehtäväluokituksia on tarkasteltu asianhallintajärjestelmiin (ERMS – Electronic Records Management System) ja niiden käyttöönottoon liittyvän tutkimuksen yhteydessä. Nykypäivän asiakirjahallinnassa asianhallintajärjestelmät ovatkin tyypillisesti niin merkittävässä roolissa, että tehtäväluokituksia ja niiden käytettävyyttä on mielekästä tarkastella paitsi itse luokitusrakenteen (ks. sivu 16 Taulukko 2. *Aiempi tutkimus*: tutkimukset 1 ja 2) myös asianhallintajärjestelmien tarjoamista lähtökohdista (tutkimukset 3 ja 4). Taulukossa esiteltujen tutkimusten avulla on tarkoitus seuraavaksi tarkastella, mitä aiemmin toteutetut tutkimukset osoittavat tehtäväluokituksista ja tehtäväpohjaisesta luokittamisesta käyttäjien kannalta.

Tehtäväluokituksiin liittyvässä analyysissä voidaan pitää erityisen tärkeänä muun muassa Fiorella Foscarinin (2012; Taulukko 2.: tutkimus 1) ja Johanna Gunnlaugsdottirin (2012; Taulukko 2.: tutkimus 2) esiin nostamia huomioita siitä, että tehtävän käsitteen epäselvät, vajavaiset tai jopa olemattomat määritelmät vaikeuttavat perustavanlaatuisella tavalla tehtäväpohjaista luokittamisen rakentamista ja tulkintaa. Tämän voidaan näin ollen olettaa vaikeuttavan myös asiakirjojen luokittamista. Foscarinin (2012) artikkelissaan *Understanding functions: an organizational culture perspective* esittämien näkemysten mukaan tehtäväluokitusten kohdalla ongelmia aiheuttaa muun muassa se, ettei tehtäväpohjaisuuden ymmärrys tule käyttäjiltä luonnostaan, vaan tehtävän käsite sekoittuu helposti esimerkiksi aihe- tai organisaatorakennenäkökulmaan. Gunnlaugsdottirin (2012) havaintojen mukaan käyttäjille luontevampia ja helpompia luokittamistapoja ovat esimerkiksi asiakirjan aihe, asiakirjatyyppe tai asiakirjan laatija/muu asiakirjaan kytkeytyvä henkilö. Mikäli tehtävän käsite on epäselvä tai se sekoitetaan helposti muihin luokitustapoihin ja nämä ongelmat näkyvät lisäksi itse luokitusrakenteessa, käyttäjät voivat potentiaalisesti alkaa kyseenalaistaa koko tehtäväpohjaisuuden periaatteen ja tehtäväpohjaisen luokitustavan toimivuuden (Foscarini 2012).

Foscarini (2012) huomauttaa artikkelissaan, että ”a function-based classification system might need to include non-functional components”. Tästä johtuen tehtäväluokitusten idea saattaa hämärtyä entisestään käyttäjien silmissä, mikäli tehtäväpohjaiseen luokitusrakenteeseen on käytännön syistä päädytty integroimaan ei-tehtäväpohjaisia elementtejä. Artikkelissaan *Functional classification scheme for records: FCS: a way to chart documented knowledge in or-*

1. Foscari, F. (2012). Understanding functions: an organizational culture perspective. *Records Management Journal*, 22(1), 20-36.

• **Tutkimuksen tarkoitus:** Artikkelissa käsitellään sitä epäsuhtaa, joka vallitsee asiakirjahallinnassa yleisesti tunnistetun tehtäväpohjaisen luokittamistavan sekä 'tehtävän' käsitteeseen liittyvän todellisen ymmärryksen välillä.

• **Keskeisimmät tutkimustulokset:**

- jokainen työntekijä tarkastelee luokitusrakennetta omasta subjektiivisesta ja spesifistä näkökulmastaan, luokitusrakenteen alimmilla tasoilla ("transaction level"), jolloin ylimmät tasot sekä luokituksen kokonaiskuva jäävät sisäistämättä ja suhteuttamatta omaan työhön
- tutkittavat pitivät tehtäväluokitusten todellista tehtäväpohjaisuutta kyseenalaisena ja epäilivät koko luokitustavan tehokkuutta ja mielekkyyttä
- tehtävän ja asiakirjalukituksen merkityksiä pidettiin vaikeaselkoisina ja hankalasti sisäistettävänä
- organisaatiotyypillä näytti olevan vaikutusta siihen, kuinka hyvin tehtäväpohjaisuuden periaatteiden toteuttaminen organisaatioissa onnistui
- tehtäväpohjainen näkökulma tuntui istuvan parhaiten sellaisiin organisaatioihin, joissa hierarkisuus on keskeisessä osassa muillakin alueilla

2. Gunnlaugsdottir, J. (2012). Functional classification scheme for records: FCS: a way to chart documented knowledge in organizations. *Records Management Journal* 22(2), 116 - 129.

• **Tutkimuksen tarkoitus:** Artikkelissa esitellään 75 islantilaisessa organisaatiossa vuosina 1986-2010 toteutettujen tutkimusten tuloksia liittyen työntekijöiden luokittamiskäytäntöihin.

• **Keskeisimmät tutkimustulokset:**

- monet käyttäjät eivät luokittaneet omia asiakirjojaan organisaation yhteisen tehtäväluokituksen mukaisesti
- asiakirjojen aktiivivaiheessa vaan yhteistä luokitusta käytettiin vasta pitkäaikaissäilytettävien asiakirjoihin
- käyttäjät hyödynsivät yleisesti omia luokitustapojaan; useimmiten asiakirjat luokiteltiin joko A) asiakirjan laatijan/muun henkilön, B) asiakirjatyypin tai C) asiakirjan aiheen perusteella
- tehtäväluokituksia pidettiin tyyppillisesti tarpeettomina, vaikeina ja käyttäjän kannalta epäystävällisinä
- käyttäjät eivät välttämättä olleet edes tietoisia organisaation
- tehtäväluokituksen olemassaolosta tehtäväluokitusten kohdalla ei ole panostettu riittävästi koulutukseen tai johtoportaan taholta saatavaan tukeen ja kannustukseen, vaikka niillä on todettu olevan ratkaisevan suuri merkitys tehtäväluokituksen omaksumisessa ja käyttöönotossa

3. Bailey, S. & Vidyarthi, J. (2010). Human-computer interaction: the missing piece of the records management puzzle? *Records Management Journal*, 20(3), 279 - 290.

• **Tutkimuksen tarkoitus:** Artikkelissa käsitellään asiakirjahallinnan toteutuksen ja käyttäjien tarpeiden välisiä puutteita sekä HCI:n (human-computer interaction) mahdollista potentiaalia vastata näihin tarpeisiin.

• **Keskeisimmät tutkimustulokset:**

- ERMS:n käyttöönotossa on turvaututtava joko pakkokeinoihin (tämä on kuitenkin todettu hankalaksi) tai on varmistettava, että järjestelmästä saatavat hyödyt vakuuttavat käyttäjät
- kokemusten mukaan käyttäjät haluavat järjestelmän, joka mahdollistaa nopean, vaivattoman ja tehokkaan työntöön
- järjestelmät eivät tyyppisesti osaa vastata sekä organisaation että kaikkien sen käyttäjien tarpeisiin
- jos järjestelmä edesauttaa virheiden syntymistä, käyttäjien mielikuva siitä muuttuu pian negatiiviseksi
- hyvä ERMS luo tunteen toimivuudesta, johdonmukaisuudesta ja luotettavuudesta, mikä on kaikkein paras kiihoke edistämään järjestelmän käyttöä
- käyttäjien keskuudessa: hyvä järjestelmä helpottaa työntekoa
- käyttäjien vaikeaksi kokemien elementtien kohdalla tulisi pohtia automatisoinnin mahdollisuutta

4. Maguire, R. (2005). Lessons learned from implementing an electronic records management system. *Records Management Journal*, 15(3), 150 - 157

• **Tutkimuksen tarkoitus:** Artikkelissa esitellään ERMS:n käyttöönottoon ja käyttöön liittyvän tutkimuksen tuloksia tuomalla esiin niitä ongelmia, joita näissä prosesseissa voi ilmetä.

• **Keskeisimmät tutkimustulokset:**

- ERMS:n käyttöönoton suurimpia ongelmia on ohjeistus: sen tulisi olla yksinkertainen mutta silti tarpeeksi kattava
- itse luokittamisen lisäksi käyttäjille tuottivat ongelmia: 1) järjestelmän mahdollistaman luokitusnäytön kokonaiskuvan hahmottaminen, 2) järjestelmän kankeat hakuominaisuudet ja -tulokset, 3) koko käyttöliittymän vaikeakäyttöisyys, 4) järjestelmän käytön työläys ja aikaavievuus, etenkin silloin, kun asiakirjahallintaa hoidetaan sekä sähköisesti että paperilla
- käyttäjät olivat periaatteen tasolla ERMS:n kannalla, mutta ERMS ei toiminut käytännön tasolla heidän kannaltaan riittävän suoraviivaisesti ja yksinkertaisesti (esim. "drag-and-drop" - ominaisuus)
- tesarusten käyttö, asiansanoittaminen ja metatietojen lisääminen tuntuivat karkoittavan käyttäjiä
- käyttäjiä tulisi jatkuvasti kouluttaa ja kannustaa järjestelmän käytössä
- asiakirjahallinnan periaatteet tulisi tehdä selviksi ennen järjestelmän käyttöönottoa

ganizations Johanna Gunnlaugsdottir (2012) korostaakin paitsi käyttäjien suunnitteluun osallistamisen myös systemaattisen koulutuksen/ohjeistuksen tarvetta, jotta tehtäväluokituksista saadaan rakennettua toimivia, ymmärrettyjä ja käytettävyydeltään hyviä luokitusrakenteita. Näin ollen voidaan todeta, että käyttäjien kokema käytettävyys on suoraan verrannollinen siihen, kuinka hyvin he ensinnäkin kykenevät tunnistamaan ja erottamaan tehtäväpohjaisuuden idean muista luokitustavoista ja toisekseen kuinka kattavasti he sen jälkeen kykenevät (mm. koulutuksen avulla) tulkitsemaan itse luokitusrakennetta. Myös aktiivisen osallistamisen kautta käyttäjille tarjottavat vaikuttamismahdollisuudet edesauttavat käyttäjiä kokemaan tehtäväluokitukset miellyttävämpinä ja ymmärrettävämpinä.

Kuten Gunnlaugsdottir (2012) ja Foscarini (2012) tuovat tutkimuksissaan selkeästi esille, käyttäjät kokevat tehtäväluokitukset helposti vaikeaselkoisiksi, tarpeettomiksi, hankalasti sisäistettäviksi ja käyttäjän kannalta epäystävällisiksi, mitä voidaan pitää merkittävänä ongelmana. Foscarinin (2012) havaintojen mukaan, käyttäjät eivät tyypillisesti kykene tai ole halukkaita perehtymään tehtäväluokituksen kokonaisuvaan koko organisaation kannalta, vaan tarkastelevat luokitusta omasta subjektiivisesta ja kapeakatseisesta näkökulmastaan. Lisäksi tehtäväluokituksen käyttö sekä koko rakenteen olemus näyttäytyvät käyttäjille tyypillisesti varsin negatiivisina, kuten käy ilmi Gunnlaugsdottirin (2012) tutkimuksessaan keräämistä käyttäjien kommenteista:

- "I always become so confused when I try to use this FCS. I feel that it is possible to classify the record under many categories."
- "I know that this is a necessary function (i.e. classifying records according to FCS), but I find it too complicated and time-consuming."
- "The worst thing about all this records management is this FCS."

Osan näistä kommenteista voidaan olettaa liittyvän osaltaan myös luokitusrakenteen sisältävän asianhallintajärjestelmän käytettävyyteen. Kuten edellä jo todettiin, asianhallintajärjestelmät muodostavat nykypäivänä merkittävän osan käyttäjien tehtäväluokituksiin liittyvästä käytettävyykokemuksesta. Artikkelissaan *Human-computer interaction: the missing piece of the records management puzzle?* Steve Bailey ja Jay Vidyarthi (2010) toteavatkin: "... [t]echnology plays a key role as mediator between a large number of users and the information practices of a large organization". Tästä syystä asianhallintajärjestelmien tarjoamaa lisänäkökulmaa ei tulisi sivuuttaa tehtäväluokitusten käyttäjälähtöisessä tutkimuksessa tai sen analyysissa.

Artikkelissaan *Lessons learned from implementing an electronic records management system* Rachael Maguire (2005) erittelee käytännön tapaustutkimuksen kautta esiin nousseita huomioi-

ta siitä, millaisia ongelmia sähköisten asianhallintajärjestelmin käyttöönotossa ja käytössä voi järjestelmän käyttäjien kannalta ilmetä. Maguiren (2005) huomioiden perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että useimmista asianhallintajärjestelmien toiminnallisuuksiin liittyvistä ongelmakohdista voidaan päästä yli järjestelmän käytön opetteluun ja riittävän ohjeistuksen avulla. Ohjeistusten oikean balanssin löytäminen on kuitenkin ongelmallista, sillä ohjeiden tulisi olla riittävän kattavia mutta kuitenkin tarpeeksi ytimekkäitä ja yksinkertaisia, jotta käyttäjät kokisivat ne miellyttäviksi ja hyödyllisiksi (Maguire 2005). Asianhallintajärjestelmien käytettävyyttä ei silti pitäisi voida kuitata pelkkien ohjeistusten ja ulkoa opetteluun avulla (Maguire 2005). Sen sijaan järjestelmää (ja sen sisältämää luokitusta) tulisi voida pitää hyvänä ja toimivana vasta silloin, kun se vastaa käyttäjiensä tarpeita sekä peilaa käyttäjien intuitiota ja kognitiota, sillä käyttäjät itse ovat yhtä olennainen osa järjestelmää kuin sen tekniset osatkin (Bailey & Vidyarthi 2010).

Käyttäjälähtöisyyden huomioimista vaikeuttaa kuitenkin oleellisesti se, että asiakirjahallintaa toteutetaan ensisijaisesti aina organisaation eikä käyttäjien kannalta (Bailey & Vidyarthi 2010). Asetelma onkin varsin paradoksaalinen, sillä käyttäjien tarpeet ovat aina toissijaisia organisaation tarpeiden rinnalla huolimatta siitä, että käytännön asiakirjahallinnan toteutus riippuu nimienomaan käyttäjistä ja heidän toiminnastaan. Muun muassa näistä syistä esimerkiksi järjestelmien käyttöön liittyvät pakkokeinot toimivat tehottomina motivaation lähteinä asiakirjahallinnan kaltaisessa organisatorisessa toiminnassa, jonka toteutuminen riippuu niin suurelta osin useiden eri henkilöiden ja toimijoiden yhteisestä työpanoksesta (Bailey & Vidyarthi 2010).

Vaikeakäyttöisen asianhallintajärjestelmän kanssa käyttäjät kohtaavat monenlaisia ongelmia, jotka (usein yhdistettynä itse tehtäväluokitukseen liittyviin ongelmiin) ovat omiaan luomaan negatiivisen kuvan koko asiakirjahallinnasta. Rachael Maguire (2005) listaa tutkimuksessaan useita ongelmia, joita käyttäjät ovat raportoineet kohdanneensa asianhallintajärjestelmän käyttöönoton ja käytön yhteydessä:

- järjestelmä ei ollut riittävän intuitiivinen eikä käyttäjäystävällinen
- järjestelmän mahdollistama luokitusrakenteen näkymä ja toiminnallisuudet eivät vastanneet käyttäjien tarpeita
- järjestelmään integroiduissa toiminnoissa ja työkaluissa esiintyi ongelmia (mm. kankeus ja yhteentoimivuusongelmat)
- järjestelmän hakuominaisuuksia ja hakutulosten listausnäkymiä ei pidetty toimivina, vaan osan käyttäjistä oli vaikea löytää edes omia asiakirjojaan järjestelmästä

- koko järjestelmän käyttöliittymää pidettiin vaikeaselkoisena
- järjestelmän kautta ei saanut yhtä selkeää kuvaa toimintaprosessien kokonaiskuvasta kuin asiakirjojen paperikopioiden avulla
- järjestelmä ei ollut yksiselitteinen sen suhteen, mitä asiakirjoja järjestelmään kuului viettää, vaan käyttäjät kokivat tarvitsevänsä lisää ohjeistusta
- järjestelmä ei ollut käytettävyydeltään riittävän yksinkertainen ja suoraviivainen (esim. ”drag-and-drop”-ominaisuuden puuttuminen)
- järjestelmän edellyttämien metatietojen syöttäminen koettiin negatiiviseksi aspektiksi

Mikäli järjestelmän sisältämien epäedullisten elementtien ja toimintojen kokonaisuudesta muodostuu liian hallitseva, käyttäjät voivat lisäksi sortua erilaisiin virheisiin, joiden syntymistä järjestelmän huono käytettävyys joko mahdollistaa tai jopa edesauttaa. Baileyn ja Vidyarthin (2010) mukaan järjestelmän käytöstä koituvilla virheillä voi lopulta olla kauaskantoisia seurauksia käyttäjien keskuudessa: ”...personal experiences of misuse and error can also reduce trust in the accuracy and consistency of that system”. Järjestelmän mahdollistamien (ja edistämien) virheiden myötä käyttäjien kokema järjestelmän käytettävyydestä heikkenee, minkä voidaan edelleen olettaa johtavan paitsi asianhallintajärjestelmän käytön vähenemiseen myös koko asiakirjahallinnan toteuttamisen heikkenemiseen.

Baileyn ja Vidyarthin (2010) mukaan panostaminen järjestelmien käyttäjälähtöisyyteen ja intuitiivisuuteen palveleekin koko organisaation kollektiivista etua edistämällä järjestelmän hyötykäyttöä käyttäjien keskuudessa ja motivoimalla koko asiakirjahallinnan entistä tehokkaampaa ja toimivampaa toteutusta. He summaavat käyttäjän ja järjestelmien käytettävyyden välisen suhteen seuraavasti:

Give somebody a tool that patently saves them time, energy and frustration and they would be foolish not to embrace it; try to make somebody use a tool that promises only to help someone (or something) else but at their own personal expense and surely we must concede that they would be a fool to accept it (Bailey & Vidyarthi 2010).

Toistaiseksi asianhallintajärjestelmien (ja tehtävuokitusten) suunnittelussa ei kuitenkaan ole riittävällä tavalla huomioitu käyttäjien tarpeita, sillä nykyisellään ne eivät taivu vastaamaan käyttäjien tarpeita ja odotuksia tai inhimillisen ajattelun kognitiivisia prosesseja (Bailey & Vidyarthi 2010). Tämän voidaan puolestaan todeta johtavan muun muassa asianhallintajärjestelmien alhaisiin käyttöprosentteihin ja käyttäjien negatiiviseen suhtautumiseen sekä sitä kautta

myös asiakirjojen luokittamisen vähenemiseen tai tehtäväluokitukseen liitettävän käytettävyyden kokemuksen heikkenemiseen. Baileyn ja Vidyarthin (2010) mukaan sekä tehtäväluokitusten että asiakirjahallinnan järjestelmien suunnittelun lähtökohdaksi tulisikin vastaisuudessa ottaa järjestelmän käyttäjän näkökulma:

For the records manager, this means resisting the temptation to start with the solution (be it an EDRMS, Microsoft Sharepoint, or even a non-technical element of it, such as a corporate file plan or retention schedule) and then trying to work out how best to make it relevant to and acceptable to users; and instead to first focus on developing an accurate understanding of user behaviours, preferences and needs. ...[Then] there will be no need to try to sell the benefits of records management. Its benefits will be self-evident.

Näiden Baileyn ja Vidyarthin (2010) esittämien argumenttien valossa tehtäväluokitusten ja asianhallintajärjestelmien käyttäjälähtöisen suunnittelun edut käyvät selkeästi ilmi.

2.2 Luokittaminen

Tässä luvussa määritellään luokittamisen käsite sekä problematisoimaan ja analysoimaan luokituksia ja luokittamisen prosessia asiakirjahallinnan näkökulmasta. Luokittamiseen liittyvät muut käsitteet määritellään pääsääntöisesti tekstin sisällä, omassa asiayhteydessään.

Alaluvussa 2.2.1 *Luokitukset ja luokittamisen problematiikka* tullaan tarkastelemaan muun muassa luokittamiseen liittyviä yleisiä kysymyksiä ja ongelmakohtia, sekä asiakirjahallinnan kontekstin tarjoamaa määritelmää luokittamisesta ja luokituksista. Niihin liittyviä inhimillisen ajattelun sekä sen asettamien rajoitusten tarjoamia näkökulmia hyödynnetään luokittamiseen ja luokitukseen liittyvässä analyysissä, jossa tarkastellaan muun muassa luokitusten subjektiivista olemusta.

Toisessa alaluvussa (2.2.2 Luokittamisen johdonmukaisuus) tarkastellaan luokittamisen prosesseihin liittyvää johdonmukaisuutta ja sen laskemista asiakirjahallinnallisessa kontekstissa. Tämän tutkielman ennakko-oletuksena pidetään sitä, että tehtäväpohjaisessa luokittamisessa esiintyy eri käyttäjävälistä epäjohdonmukaisuutta. Tutkielman empiirisessä osiossa kartoitetaan, missä määrin tämä oletamus pitää paikkansa. Tässä alaluvussa problematisoidaan sen tähden asiakirjojen luokittamisprosesseja erityisesti epäjohdonmukaisuuden näkökulmasta.

Kolmannessa alaluvussa (2.2.3 Virheet luokittamisessa) analysoidaan puolestaan virheen käsitettä luokitusten ja luokittamisen tarjoamassa kontekstissa. Tässä yhteydessä sekä analysoidaan virheiden olemusta ja merkitystä luokittamisen näkökulmasta että tarkastellaan luokittamisen virheiden mittaamiseen liittyviä ongelmakohtia. Tämä tullaan myöhemmin suhteuttamaan empiirisen tutkimuksen analyysiin tarkastelemalla, millaisia virheitä luokittamisen prosessissa tapahtuu ja mitä ne kertovat tehtävuokituksista sekä tehtäväpohjaisesta luokittamisesta.

2.2.1 Luokitukset ja luokittamisen problematiikka

Luokituksilla tarkoitetaan tyypillisesti tietyin perustein muodostettuja luokitusrakenteita, kun taas luokittaminen voidaan määritellä muun muassa asiakirjahallinnan standardi ISO/TR 15489-2:n mukaan seuraavasti:

Classification is the process of identifying the category or categories of business activity and the records they generate and of grouping them, if applicable, into files to facilitate description, control, links and determination of disposition and access status (ISO/TR 15489-2, 16).

Vaikka kyseinen luokittamisen määritelmä onkin laadittu puhtaasti asiakirjahallinnan alaa silmälläpitäen, on luokitusten yleismaailmallinen ja perustavanlaatuinen tarkoitus kuitenkin selkeästi havaittavissa myös tässä määritelmässä: keskeisintä kaikille luokitustavoille on nimenomaan kategorioiden, ryhmien, luokkien tai muiden ryhmittelyjen muodostaminen luokiteltavien asioiden pohjalta hahmotettavissa olevien yhtäläisyyksien, suhteiden ja eroavuuksien perusteella. Luokitusten avulla pyritään siis toisin sanoen dokumentoimaan luokiteltavasta aineistosta esiinkumpuavaa järjestystä ja eri elementtien välisiä suhteita johdonmukaisella, perustellulla ja loogisella tavalla.

Teoksessaan *The Organization of Information* Arlene G. Taylor (1999, 1–15) esittää näkemyksen siitä, että luokittaminen on olennainen osa ihmisyyden ja ajattelun perusolemusta. Lisäksi hänen mukaansa luokittaminen palvelee erityisesti tiedonhakua ja ”ihmisen oppiminen perustuu kykyyn analysoida ja organisoida dataa, informaatiota ja tietoa⁶” (Taylor 1999, 1). Teoksessaan Taylor (1999, 6–14) tuo esille useita luokittamisen konteksteja, joissa luokituksia hyödynnetään kullekin alalle omaleimaisella tavalla: kirjastot, arkistot, museot, taidegalleriat, Internet sekä tietohallinto ja erilaiset toimistoympäristöt. Olennaista on kuitenkin se, etteivät luokitukset rajoitu pelkästään näihin Taylorin mainitsemiin konteksteihin, vaan luokittaminen on inhimillisen ajattelun ilmentymä ja siten osa jokaisen yksilön henkilökohtaista tiedonhallintaa.

John Cann (1997) tuo artikkelissaan *Principles of Classification: Suggestions for a procedure to be used by ICIS in developing international classification tables for the construction industry* esille erilaisia luokittamistapoja, joista kukin soveltuu muun muassa Taylorin mainitsemiin luokittamisen konteksteihin eri tavalla. Cannin (1997) mukaan luokituksille on usein tyypillistä niiden hierarkkinen luonne, jolloin luokiteltavista asioista muodostuu pääluokkia ja eritasoisia

⁶ ”[H]uman learning is based upon the ability to analyze and organize data, information, and knowledge” (Taylor 1999, 1).

alaluokkia. Erilaisia luokittamistapoja ovat Cannin (1997) mukaan muun muassa erityisluokitukset (luokituksen kohteena tietty erityisala), taksonomiat (systemaattinen luokitustapa, joka luo edellytyksiä myös ennustettavuudelle), dokumentoivat luokitukset (tavoitteena yksittäisen objektin paikannettavuus), enumeratiiviset luokitukset (tavoitteena kaiken kattava luokitus tietyltä erityisalalta) ja fasettiluokitukset (tavoitteena joustava luokitus yksittäisten fasettien muunneltavuuteen ja eri fasettien yhdisteltävyyteen perustuen). Erilaisia luokitustapoja ja niiden lukuisten variaatioiden kirjoa voidaankin jo sinällään pitää selkeänä todisteena ihmisten kokemasta perustarpeesta fyysisten ja intellektuellien asioiden järjestelyyn ja organisointiin.

Luokitusten avulla pyritään ymmärtämään ja jäsentämään ympäröivää todellisuutta, jolloin luokitusten tarkoituksena on usein pyrkimys kuvata asioiden luonnollista ja objektiivista järjestystä ja tilaa (Bak 2012). Myös asioiden väliset luonnolliset suhteet pyritään luokitusten avulla tuomaan esille mahdollisimman objektiivisella ja realistisella tavalla. Kirjallisuudessa tällaisin periaattein muodostettuja luokituksia kutsutaan luonnollisiksi luokituksiksi (natural classification), joka on luokitusperiaatteena Bakin (2012) mukaan yleinen erityisesti luonnontieteissä (biologia). Artikkelissaan *Continuous classification: capturing dynamic relationships among information resources* Bak (2012) kuitenkin kumoaa väitteet luokitusten väitetystä luonnollisuudesta ja objektiivisuudesta, sillä informaatio on hänen mukaansa alati muuttuvaa ja altis subjektiivisille tulkinnoille, minkä vuoksi luokitukset eivät kykene pyrkimyksistään huolimatta heijastamaan aidosti luonnollista ja objektiivista todellisuutta. Näin ollen luokitukset ilmentävät aina välttämättä syntykontekstissaan vallalla olleita paikallisia ja ajallisia konventioita sekä käsityksiä (Bak 2012). Näihin perusteisiin tukeutuen voidaankin tehdä johtopäätös siitä, että luokitusten avulla pyritään ymmärtämään ympäröivää todellisuutta – mutta ymmärtäminen itsessään vaatii tulkin-
taa, joka sinällään on aina subjektiivista ja altis muutoksille. Tästä syystä myös luokituksista muodostuu aina välttämättä tietyllä tapaa subjektiivisia.

Luokituksiin ja luokittamiseen liittyvän kirjallisuuden perusteella voidaan päätyä myös tulkintaan siitä, että luokituksilla tavoitellaan sekä fyysisen että intellektuellin todellisuuden täydellistä järjestyneisyyden tilaa (Bruce et al. 2011). Kyseistä johtopäätelmää tukevat myös Geoffrey C. Bowker ja Susan Leigh Star (1999, 10–12) teoksessaan *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*, sillä heidän mukaansa luokitusten halutaan tyypillisesti edustavan tietynlaista ideaalitilaa ja -struktuuria, joka kattaa kaiken luokiteltavissa olevan todellisuuden ajallisista ja paikallisista muuttujista riippumatta. Yksinkertaisuudessaan ideaalitalan saavuttaminen vaatii heidän mukaansa luokitukselta vain kolmen kriteerin täyttymistä: säännönmukaisten ja asian-

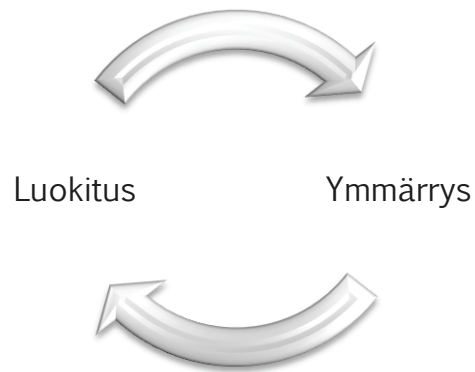
mukaisten periaatteiden tulee ohjata luokittamista, luokituksen kategorioiden tulee olla toisensa poissulkevia ja luokituksen itsessään tulee olla eheä ja valmis kokonaisuus (Bowker & Star 1999, 10–12).

Kevin P. Jones (1973) tuo kuitenkin esille artikkelissaan *The Environment of Classification: The Concept of Mutual Exclusivity* luokitusten todellisuuteen liittyvän rajallisuuden todistamalla yksinkertaisen analyysin avulla, ettei toisiaan poissulkevien luokitusten tai luokituskategorioiden muodostaminen ole käytännössä mahdollista. Myös Bowker ja Star (1999, 12) tunnistavat tämän luokituksiin liittyvän rajallisuuden ja toteavat, ettei luokitusten ideaalitilaa voida näennäisen yksinkertaisista kriteereistä huolimatta todellisuudessa saavuttaa. Myöskään luokituksen kattavuus ja valmius eivät ole heidän mukaansa realistisesti saavutettavia saati toivottuja lopputuloksia, sillä luokituksen julistaminen valmiiksi ja kaiken kattavaksi kokonaisuudeksi ei jätä sijaa muutoksille tai kehitymiselle (jotka kuitenkin olennaisella tavalla ovat osa realistista todellisuutta). Luokiteltavissa olevan todellisuuden jatkuvaa muuntumisalttiutta voidaan myös pitää yhtenä kaikenlaisten luokitusten perustavanlaatuisimmista ongelmista (Bowker & Star 1999, 90). Luokitukset ovat inhimillisyydelle ominainen tapa pyrkiä organisoimaan, järjestämään ja ymmärtämään ympäröivää todellisuutta, jota ei kuitenkaan luokitusten avulla voida koskaan kuvata täysin luonnollisella, objektiivisella tai kattavalla tavalla.

Bowker ja Star (1999, 40) tuovat lisäksi esille, kuinka luokiteltavan todellisuuden lisäksi siihen kytkeytyvät inhimilliset tulkinnat muuttuvat jatkuvasti vanhan tiedon pohjalta kumpuavien uusien oivallusten siivittämänä. Luokitukset pyrkivät ilmentämään näitä todellisuuden tulkintoja mahdollisimman hallitulla ja konkreettisella tavalla, mutta ovat todellisuudessa varsin rajallisia ja jäähmettyneitä representaatioita muuntuvasta todellisuudesta. Lisäksi Bowker ja Star (1999, 41, 61) toteavat, että yksittäinen luokitus edustaa aina välttämättä sekä rajatun kollektiivisen ihmisryhmän näkemyksiä että tuon kyseisen joukon ulkopuolelle jääneiden yksilöiden vaiennettuja näkökulmia. Luokitusten kautta ei voida koskaan kuvata alati muuttuvaa inhimillistä todellisuutta kaikki näkökulmat kattavalla tavalla. Sen sijaan luokitukset ovat parhaimmillaankin vain karkeita yleistyksiä, joiden muoto, luonne ja kattavuus ovat riippuvaisia tulkinnoista (1999, 120). Bowker ja Star toteavatkin:

Not only will there inevitably be mistakes with respect to the internal structure of whatever classification one is representing, there will also inevitably be cultural variations with respect to how it is interpreted as well as culturally biased omissions (1999, p. 107).

Perustavanlaatuisella tasolla luokittamista vaikeuttaa vielä sekä luokitusten että luokitettavan todellisuuden hahmottamiseen liittyvä paradoksi, joka käy ilmi esimerkiksi Bowkerin ja Starin (1999, 118) argumenteista. Heidän mukaansa luokitusten muodostaminen vaatii ensisijaisesti luokitettavan todellisuuden (kohteen ja kontekstin) syväluotaavaa ymmärrystä. Toisaalta taas todellisuuden ymmärtämiseen vaaditaan jo sinällään jonkinlaista luokittelua ja järjestäytyneisyyttä.



Kuvio 1. *Luokituksen ja ymmärryksen suhde*

Kyseessä onkin kiinteä riippuvuussuhde, jossa luokittaminen vaatii asiakokonaisuuden kokonaisvaltaista tuntemusta, mutta kohteen tuntemus puolestaan asiakokonaisuuden luokittelua ja järjestelyä (ks. Kuvio 1. *Luokituksen ja ymmärryksen suhde*). Tästä paradoksista johtuen luokittamisen prosessi on aina välttämättä koe- luontoinen ja alati kehittyvä tilanne, jolle on ominaista se, että prosessin lopputuloksen ennakointi on lähes mahdotonta. Tästä realiteetista huolimatta prosessin toteuttaminen vaatii aina välttämättä tekijältään kykyä ennakoida tulevia tapahtumia ja luokitustarpeita. Tällaista ristiriitaista ennakoasetelmaa voidaan pitää perusteena sille, miksi luokittamista sinällään voidaan pitää mutkikkaana prosessina sekä sille, miksi sekä luokittamisen prosessissa että valmiissa luokituksissa voi esiintyä ristiriitoja, epä johdonmukaisuuksia tai jopa virheitä.

2.2.2 Luokittamisen johdonmukaisuus

Luokituksiin ja luokittamisen prosesseihin liittyvää monimutkaisuutta voidaan analysoida esimerkiksi tarkastelemalla niissä ilmenevää (epä)johdonmukaisuutta. Johdonmukaisuuden käsitettä voidaan pitää tärkeänä tehtäväluokituksiin liittyen, sillä yksi laadukkaiden tehtäväluokitusten tärkeimmistä tavoitteista on tuottaa sekä johdonmukaisia luokittamisprosesseja että niiden tuloksina syntyviä johdonmukaisia asiakirjaluokituksia. Tästä huolimatta luokittamisen prosessien (epä)johdonmukaisuuteen liittyvää tutkimusta ei ole kuitenkaan asiakirjaluokituksiin liittyen juuri-kaan toteutettu, mistä syystä kyseistä aihetta on haluttu tarkastella tässä tutkielmassa. Johdonmukaisuuteen liittyvää kirjallisuutta ja aiempaa tutkimusta sekä niiden yhtymäkohtia tämän tutkielman aiheeseen on kuitenkin etsittävä tehtäväluokituksiin, ja usein myös asiakirjahallintaan, liittyvän kirjallisuuden ulkopuolelta.

Analysoitaessa esimerkiksi asiakirjojen luokittamisprosessia johdonmukaisuudella tarkoitetaan ”informaation prosessoinnin samanlaisuutta kahdessa tai useammassa eri tilanteessa” (Iivonen 1993). Luokittamistilanteen ja sitä kautta myös luokittamisen tulosten johdonmukaisuuden voidaan ajatella olevan korkeimmillaan tilanteessa, jossa käyttäjä etenee luokittamiseen liittyvässä päätöksentekoprosessissaan mahdollisimman suunnitellusti, perustellusti ja objektiivisesti.

Teoksessaan *Decision Making: A Psychological Analysis of Conflict, Choice, and Commitment* Irving L. Janis ja Leon Mann (1977, 11) esittelevät rationaalisen päätöksenteon mallin, jonka he ovat koostaneet päätöksentekoprosesseja käsittelevästä kirjallisuudesta. Heidän mukaansa rationaalisen päätöksenteon malli koostuu seitsemästä eri vaiheesta.



Kuvio 2. Päätöksenteon malli (sovellettuna luokittamisprosessiin)

ta, joiden täytyessä henkilön voidaan ajatella tehneen kokonaisvaltaisen ja perustellun päätöksen. (Kuviossa 2. *Päätöksenteon malli* on esitelty nämä seitsemän vaihetta asiakirjojen luokittamisen kontekstiin sovellettuna.)

Mahdollisimman johdonmukaisiin luokituspäätöksiin voidaan päätyä kaikkein todennäköisimmin silloin, kun itse luokittamisprosessissa menetellään mahdollisimman johdonmukaisesti ja kokonaisvaltaisesti säilyttäen neutraalin ja objektiivisen näkökulman luokitettavaa aineistoa ja siihen liittyvää kontekstia kohtaan. Janisin ja Mannin (1977, 11) kuvaamaa ideaalin päätöksenteon mallia voidaan pitää kuitenkin ongelmallisena, sillä inhimillisistä muuttujista aiheutuvat epävarmuustekijät haittaavat merkittävästi tällaisten kokonaisvaltaisesti suunniteltujen ja harkittujen prosessien toteutumista tosielämän tilanteissa. Lisäksi ihmisen toimintaa voidaan aina pitää jossain määrin subjektiivisena. Janisin ja Mannin (1977, 11) mukaan epätoivottuihin ja harkittamattomia päätöksiä tehdään kuitenkin sitä todennäköisemmin mitä useampi päätöksenteon mallin vaiheista jää toteutumatta. Tähän liittyen he toteavatkin:

We assume that the more adequately each criterion is met, the lower the probability that the decision maker will make serious miscalculations that jeopardize his immediate objectives and long-term values (Janis & Mann 1977, 13).

Artikkelissaan *What is missing in research about online searching behavior?* Raya Fidel (1987) tuo esille, kuinka käyttäjien tiedonhaun prosesseissa ilmenevään epäjohdonmukaisuuteen vaikuttavat tilannetekijät joko edesauttavat tai ehkäisevät tiedonhaun prosessien johdonmukaisuutta. Tällaisia, suurelta osin käyttäjälähtöisiä tekijöitä ovat Fidelin (1987) havaintojen mukaan esimerkiksi mielentila, muut senhetkiset velvoitteet tai halukkuus suorittaa kyseistä tehtävää juuri sillä hetkellä. Muita yksilön sisäisiä, luokittamisprosessiin vaikuttavia tunnetiloja tai ajatuksia voivat olla myös esimerkiksi käyttäjän ymmärrys koko tilanteesta, luokitettavan asiakirjan ja asian tuntemus, turhautuminen, luonne, aiemmat kokemukset luokittamisesta sekä mielipiteet asiakirjahallinnasta yleensä. Asiakirjojen luokittamisen konteksteissa törmätään välttämättä myös ulkoisiin tilannetekijöihin (esim. kiire, ympäristö, paine, sekava tilanne, häiriötekijät yms.), joilla voi olla oma vaikutuksensa luokittamisprosesseihin. Ihminen on näin ollen jatkuvasti alttiina erilaisille vaikutteille, jotka saattavat joko haitata tai edistää luokittamisprosessia ja siinä esiintyvää johdonmukaisuutta.

Janisin ja Mannin (1977, 11) koostama päätöksenteon malli soveltuu luokittamisprosessin johdonmukaisuuden kvalitatiiviseen analysointiin. Kirjastoalan sekä tiedonhaun tutkimuksen kentälle sijoittuvassa artikkelissaan *Johdonmukaisuuden laskeminen tiedon tallennuksen ja haun tutki-*

muksesta Mirja Iivonen (1993) tarkastelee puolestaan johdonmukaisuuden käsitettä kvantitatiivisesta näkökulmasta aiheenaan indeksointi ja tiedonhaku, ja kohteenaan prosessin tulosten johdonmukaisuus. Iivosen ajatuksia soveltaen myös asiakirjojen luokittamisprosessien johdonmukaisuutta voidaan konkreettisesti analysoida joko yhden toimijan sisäisenä johdonmukaisuutena tai useiden eri toimijoiden välisenä johdonmukaisuutena (1993). Iivosen (1993) mukaan johdonmukaisuuden mittaamiseen liittyen on kuitenkin korostettava, ettei kyse ole prosessien laadun tarkastelusta, vaan pelkästään toiminnan samankaltaisuuden mittaamisesta. Asiakirjojen luokittamisprosessien laadukkuutta ja oikeellisuutta voidaan sen sijaan analysoida esimerkiksi luokittamisessa tapahtuvien virheiden näkökulmista, joita tarkastellaan lähemmin seuraavassa alaluvussa.

Iivosen (1993) mukaan ideksoijien sisäinen johdonmukaisuus on aiemmin tehdyissä tutkimuksissa tyypillisesti osoittautunut korkeammaksi kuin eri toimijoiden välinen johdonmukaisuus. Eri toimijoiden välinen epäjohdonmukaisuus korostuu erityisesti sellaisissa tiedon haun tutkimukseen liittyvissä hakupyynnöissä, joissa hakupyyntöjen haastavuustaso on erityisen korkea (Iivonen 1993). Samanlaisten tendenssien voidaan olettaa pätevän myös asiakirjojen luokittamisessa, sillä yksittäisen luokittamista tekevän käyttäjän sisäisten ajatusprosessien voidaan arvioida olevan vakaampia, ennustettavampia ja johdonmukaisempia kuin useiden eri toimijoiden ajatusprosessit suhteessa toisiinsa.

Asiakirjaluokitusten kohdalla sekä käyttäjien sisäisen että käyttäjien välisen johdonmukaisuuden ilmenemismuodoilla on kuitenkin yhtä suurta merkitystä, sillä asiakirjaluokituksilla tavoitellaan muodostuneiden aineistokokonaisuuksien käytettävyyttä paitsi yksilön myös erityisesti laajemman yhteisön tasolla. Näin ollen sellaista asiakirjaluokitusta, joka synnyttää sekä yksittäisen että useiden eri toimijoiden kannalta johdonmukaisia toiminta- ja ajatusmalleja, voidaan pitää asiakirjahallinnan ja arkistonmuodostuksen kannalta ideaalina, sillä tällöin kyseistä luokitusta voidaan pitää luotettavana ja ennustettaviin tuloksiin johtavana riippumatta luokitusta käyttävästä henkilöstä. Toisin sanoen, johdonmukaisia valintoja tuottavia luokituksia voidaan pitää asiakirjojen myöhemmän löydettävyyden kannalta turvallisina, ja tällaisten luokitusten voidaan arvioida jatkossakin tuottavan ennustettavissa olevia ja vakaita (ts. johdonmukaisia) asiakirjallisia aineistokokonaisuuksia.

Tarpeeksi laajan (ja sitä kautta luotettavia tuloksia tuottavan) kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen on laajuudeltaan tämän tutkielman ulkopuolella. Tästä syystä tutkielman empiiristä

tutkimusta on analysoitu pääosin kvalitatiivisin menetelmin, keskittyen pienen tutkittavan kohdejoukon luokittamisprosessien analysointiin. Tälle voidaan löytää peruste myös livosen (1993) artikkelissaan esiin tuomasta huomiosta, jonka mukaan johdonmukaisuuden kvantitatiivista mittaamista ei tyypillisesti voida yksinään pitää luotettavana indikaattorina siitä, millaista johdonmukaisuutta tietyissä prosesseissa esiintyy. livonen (1993) toteaaakin: ”[p]elkät luvut kertovat vasta, onko (epä)johdonmukaisuutta... lisäksi tarvitaan kuitenkin myös toisenlaista aineistoa (esim. toimijoiden sanallisia selityksiä) sen selvittämiseen, mitkä tekijät (epä)johdonmukaisuutta aiheuttavat”.

livonen (1993) esittelee artikkelissaan indeksoijien johdonmukaisuuden laskemiseen soveltuvia kaavoja (esim. Rodgersin ja Hooperin kaava; Rollingin kaava). Asiakirjoja luokitettaessa lopullisen luokitus päätöksen tuloksena on tyypillisesti jokaisella käyttäjällä vain yksi, ennalta muodostetuista luokista valittu vaihtoehto, kun taas indeksoinnin ja tiedon haun tutkimuksen kentillä tarkastelun kohteena ovat useat, kunkin käyttäjän itse muodostamat kuvailu- tai hakutermiryhmät, joissa voi ilmetä esimerkiksi erilaisia sanamuotoja tai termiyhdistelmiä. Edellä mainittujen kaavojen perustuessa nimenomaan kuvailu- tai hakutermiryhmien välillä esiintyvän johdonmukaisuuden laskemiseen, voidaan todeta, etteivät kyseiset kaavat suoraan sovellu asiakirjojen luokittamisprosessin analysointiin, jota voidaan pitää lopulta varsin yksinkertaisena: jos tietylle asiakirjalle valitaan aina luokka X, käyttäjät toimivat keskenään johdonmukaisesti; jos taas samalle asiakirjalle valitaan eri tilanteissa eri luokkia, johdonmukaisuutta on niukasti.

Asiakirjojen luokittamisen konteksti on erityisen otollinen epäjohdonmukaisuuksien syntymiselle. Tämä johtuu siitä, että perinteisille asiakirjaluokituksille (esim. tehtäväluokitukset) tyypillinen rajoittava ja hierarkkinen rakenne estää käyttäjää luokittamasta asiakirjaa useampaan eri asiakirjaluokkaan, vaikka käyttäjien on usein todettu kokevan tämän erityisen negatiivisena piirteenä sekä asiakirjojen sisällön että asiakirjaluokitusten luokkien monitulkintaisuudesta johtuen (Bak 2012; Gottlieb & Dilevko, 2001). Koko luokittamisprosessissa ilmenevän monitulkintaisuuden vuoksi, käyttäjät voivatkin usein päätyä erilaisiin luokkavalintoihin joko suhteessa muihin käyttäjiin tai omiin aikaisempiin luokkavalintoihinsa, sillä käyttäjät joutuvat valitsemaan asiakirjalleen vain yhden luokan niissäkin tilanteissa, joissa asiakirja tuntuisi kuuluvan tai sopivan useampaankin eri luokkaan. Näin ollen voidaan todeta, että luokitusten rakenne ja sen mahdollistamat luokitustavat (esim. yksi luokka kullekin asiakirjalle) itsessään voivat edesauttaa epäjohdonmukaisuuksien syntymistä luokittamisen prosesseissa.

Gottlieb ja Dilevko (2001) ovat artikkelissaan *User preferences in the classification of electronic bookmarks: Implications for a shared system* analysoineet muun muassa käyttäjien luokittamisprosesseissa ilmenevää johdonmukaisuutta Internet-sivustojen luokittamiseen liittyen. Erilaisten sisältö- ja kontekstiattribuuttien ('content attributes' ja 'context attributes') avulla he pyrkivät analysoimaan ja määrittelemään muun muassa sitä, miten luokittamisen prosessi todellisuudessa etenee ja missä määrin käyttäjät turvautuivat samoihin attribuutteihin luokittaessaan Internet-sivustoja ja missä määrin he tekivät säännönmukaisesti toistuvia luokittamispäätöksiä. Tutkimuksen tulosten mukaan käyttäjien luokittamisprosesseissa havaitun johdonmukaisuuden tai epäjohdonmukaisuuden perusteella ei kuitenkaan voitu tehdä luokittamisen prosessista luotettavia yleistyksiä, vaan:

Results showed that decisions based on the same classificatory attributes could result in divergent classifications just as readily as choices based on disparate factors could result in similar or identical classifications (Gottlieb & Dilevko 2001).

Näin ollen voidaan todeta, että käyttäjien luokittamisprosesseissa havaittavan johdonmukaisuuden tai epäjohdonmukaisuuden perusteella ei voida luotettavalla tavalla arvioida lopullisten luokiteltujen aineistokokonaisuuksien muotoa, laatua tai totuudenmukaisuutta. Tämän perusteella voidaan lisäksi olettaa, ettei myöskään Janisin ja Mannin (1977, 11) esittelemän päätöksenteon mallin noudattaminen välttämättä takaa yhdenmukaisia, ennustettavissa olevia ja johdonmukaisia luokkavalintoja, vaan kuten Gottlieb ja Dilevko (2001) tutkimuksesta käy ilmi, edes samoihin attribuutteihin (vrt. päätöksenteon mallin vaiheet) turvautuvien käyttäjien luokkavalinnat voivat muodostua kaikesta huolimatta erilaisiksi, eli epäjohdonmukaisiksi.

Yleisellä tasolla voidaankin todeta, ettei (epä)johdonmukaisuuden kvantitatiivinen mittaaminen sinänsä ole asiakirjallisen luokittamisen tilanteissa ongelmallista. Sen sijaan johdonmukaisuuden tai epäjohdonmukaisuuden mittaamisesta saatujen tulosten todellisen merkityksen ja syiden analysointi on monimutkaista, sillä erilaiset tilannetekijät sekä inhimillisten päätöksentekoprosessien epävakaisuus luovat haasteita kvantitatiivisten tulosten oikeanlaiselle tulkinnalle ja suhteuttamiselle koko luokittamisprosessin kontekstiin.

2.2.3 Virheet luokittamisessa

Tehtävuokituksiin ja tehtäväpohjaiseen luokittamiseen liittyvien ongelmien analyysissä halutaan tässä tutkielmassa ottaa tarkastelun kohteeksi myös luokittamisen laadullinen näkökulma, jota tullaan tässä luvussa tarkastelemaan luokittamiseen liittyvien virheiden muodossa. Luokittamisen virheet ovat kuitenkin ongelmallinen käsite asiakirjojen luokittamisen kontekstissa, sillä virheiden konkreettista määrittelyä ja mittaamista ei voida pitää yksiselitteisenä. Yleisellä tasolla luokittamisen virhe voidaan kuitenkin ymmärtää esimerkiksi vääräksi luokkavalinnaksi tai väärin perustein valituksi luokaksi, mihin liittyy kiinteällä tavalla oletus siitä, että tehtävuokan valintatilanne on ollut ongelmallinen eikä rationaalista vaihtoehtoa ole osattu valita.

Artikkelissaan *The architecture and design of the knowledge organization* Mie Augier ja Thorbjørn Knudsen käsittelevät tiedon organisointia ihmismielen käyttäytymisen rationaalisuuteen liittyen. Augier ja Knudsen (2004) vertaavat tiedon organisointiin liittyviä päätöksenteko- ja valintaprosesseja rationaalisen valinnan teorian (rational choice theory) mukaiseen näkemykseen siitä, että päätöksentekoprosessissa tarjolla olevat eri toimintavaihtoehdot tuottavat kukin oman tietyn tuloksensa, jolloin ongelmaksi muodostuu parhaimman mahdollisen vaihtoehdon valikoiminen. Näin ollen voidaan todeta, että luokittamisen virheet johtuvat ensi kädessä siitä, että useita erilaisiin, potentiaalisesti hyvältä vaikuttaviin lopputuloksiin johtavia vaihtoehtoja on ylipäättään olemassa.

Artikkelissaan *Extending Theory for User-Centered Information Services: Diagnosing and Learning from Error in Complex Statistical Data* Alice Robbin ja Lee Frost-Kumpf (1997) käsittelevät muun muassa 'virheen' merkitystä ja syntykontekstia sekä siihen liittyviä sosiaalisia tekijöitä. Päätöksentekoprosesseihin liittyvä virhe ja sen synty voidaan heidän mukaansa määritellä seuraavalla tavalla:

In individual and group decision making, an error is often viewed as an incorrect selection of an alternative course of action from a set of two or more alternatives. The error occurs when the selected course of action proves to be vastly inferior to other alternatives that were known or could have been made readily available at the time of the decision. (Robbin & Frost-Kumpf 1997.)

Asiakirjojen luokittamiseen liittyville valinta- ja päätöksentekotilanteille on kuitenkin ominaista se, ettei yhtä ainoaa oikeaa luokitustapaa ja ajattelun logiikkaa ole olemassa, mikä hankaloittaa virheen tunnistamista ja sen virheellisyyden toteamista näissä konteksteissa. Luokittamises-

sa tehty virheelliset valinnat ovat sen vuoksi subjektiivisia tulkintoja, eikä niiden oikeellisuuden arvioiminen ole aina yksinkertaista. Valinta- ja päätöksentekoprosesseja vaikeuttaa entisestään se, ettei päätöksentekoa edeltävällä hetkellä ole useinkaan mahdollista hahmottaa kaikkia valitusta vaihtoehdosta koituvia seurauksia, vaikka ne jälkeenpäin tarkasteltuina voivat vaikuttaa lähes itsestään selviltä (Woods et al. 2010, 14-15). Valinta- ja päätöksentekotilanteen jälkeiset lopputulokset ja niiden seuraukset vaikuttavat myös koko prosessista muodostuvaan käsitykseen, sillä jälkikäteen tehtävät analysoinnit ovat aina välttämättä tehdystä valinnasta aiheutuneiden seurausten vääristämiä tulkintoja koko päätöksentekoprosessista (Woods et al. 2010, 14-15). Toisin sanoen lopputulokset vääristävät kokonaisuuden tulkintaa, mistä Woods ym. (2010) käyttää käsitettä 'hindsightbias'.

Sen lisäksi, ettei tehdystä valinnasta koituvia seurauksia aina voida ennustaa, on ihmismieli Woodsin ym. (2010, 17) mukaan myös kykenemätön prosessoimaan kaikkea tarjolla olevaa relevanttia, eri vaihtoehtoihin ja niiden seurauksiin kytkeytyvää informaatiota sekä ennen päätöksentekoa että sen jälkeen:

Human problem-solvers cannot handle all the potentially relevant information, cannot activate and hold in mind all of the relevant knowledge, and cannot entertain all potentially relevant trains of thought (2010, 17).

Nämä realiteetit ovat seurausta ihmismielen rajatusta rationaalisuudesta (bounded rationality) (Augier & Knudsen 2004). Ihmismieli kykenee prosessoimaan vain tietyn määrän informaatiota, käyttämään siitä vain tietyn osan ja hyödyntämään sitä samanaikaisesti vain rajatussa määrin erilaisten, toistensa kanssa kilpailevien päämäärien saavuttamiseksi (Woods et al. 2010, 16-17; Robbin & Frost-Kumpf 1997). Tällöin voidaan pitää todennäköisenä, että informaatiotulvan keskellä käyttäjä tukeutuu helposti sellaiseen informaatioon, joka vahvistaa hänen aikaisempia tulkintojaan tai mukailee aiempaa ymmärrystä (Khoo, Wang & Chaudhry 2012):

"The same piece of information is consequently received differently dependent on the person's pre-understanding of the topic. ...Information that confirms our previous values are particularly welcome and facts that do not correlate with our own views are often ignored." (Heinström 2003.)

Mielen rationaalisuuden rajallisuutta voidaan kuitenkin pitää inhimillisenä sen oman kapasiteetin asettamien edellytysten ja mahdollisuuksien asettamassa valossa: "In other words, people's behavior is rational when viewed from the locality of their knowledge, their mindset, and the multiple goals they are trying to balance" (Woods et al. 2010, 17). Augierin ja Knudsenin

(2004) mukaan päätöksentekoon ja tietyn vaihtoehdon valintaan vaikuttavat myös muun muassa itse tilanteen laajempi (organisatorinen) konteksti ja siihen liittyvät tavoitteet sekä opitut konventiot; vaihtoehtojen tarkastelu- ja arviointijärjestys sekä ihmisen huomion kiinnittymisen satunnaisuuteen liittyvät tekijät.

Näin ollen voidaan todeta, että ihmismielen rajallisuus asettaa haasteita asiakirjojen luokittamiseen liittyvissä valinta- ja päätöksentekotilanteissa, joissa pyritään arvioimaan, mihin luokkaan asiakirja todellisuudessa kuuluu luokitella ja mikä luokka tarjoaa asiakirjalle sen oikean ja totuudenmukaisen kontekstin. Kuten Woodsin ym. (2010) sekä Augierin ja Knudsenin (2004) näkemyksistä voidaan huomata, erilaiset samanaikaisesti toistensa kanssa kilpailevat intressit vaikeuttavat luokittamista siinä määrin, että riippuen tavoiteltavasta päämäärästä oikean luokan valitseminen ei välttämättä ole yksinkertaista. Yksittäinen asiakirja palvelee usein monia eri tehtäviä ja tarkoituksia, mistä johtuen se saattaa sijoittua luontevasti useampaankin tehtäväluokkaan. Luokittamisen virhe muodostuu näissä tilanteissa subjektiivisen tulkinnan kautta, sillä yksittäinen luokittamista tekevä henkilö saattaa kokea valitun luokan virheelliseksi, kun taas toinen henkilö pitää valittua luokkaa ainoana oikeana vaihtoehtona.

Augierin ja Knudsenin (2004) mukaan luokittamisen virheiden määrä kasvaa kompleksisissa ja hektisissä tilanteissa. Alice Robbin ja Lee Frost-Kumpf (1997) toteavat lisäksi, että virheitä syntyy välttämättä myös sellaisissa tilanteissa, joissa kognitiiviset prosessit ja sosiaalinen ympäristö ovat monimutkaisia. Konkreettisella tasolla virheet edustavat Robbinin ja Frost-Kumpfin (1997) mukaan väärinymmärryksiä ja puutteellista kommunikaatiota. Erityisesti puutteellinen kommunikaatio on heidän mukaansa avainasemassa koko tiedon organisoinnin prosessissa, ja sillä voidaan todeta olevan syväluotaavia vaikutuksia.

Asiakirjahallintaan ja asiakirjojen luokittamiseen sovellettuna riittämätön kommunikaatio tiedon merkityksestä (esim. metadatan muodossa) johtaa Robbinin ja Frost-Kumpfin (1997) mukaan virheisiin sekä tiedon organisoinnissa että tiedon merkityksen välittämisessä. Toisin sanoen, riittämätön ymmärrys luokitettavasta asiakirjasta, sen sisältämästä informaatiosta sekä sen kontekstista johtaa virheellisiin tulkintoihin, mikä puolestaan ilmenee muun muassa virheellisinä luokkavalintoina. Näin ollen voidaan todeta, että luokittamisen virheet ovat välttämättä myös omalta osaltaan sosiaalisen ympäristön tuottamia, sillä ne ilmentävät puutteita asiakirjahallinnon tiedonkulussa ja luokitettavan kontekstin ymmärrettävyydessä: "...errors can occur in reporting, recording, or interpreting..." (Robbin & Frost-Kumpf 1997).

Asiakirjojen luokittamiseen liittyvien virheiden ajatellaan yleisesti johtuvan myös luokittamista tekevän henkilön asiakirjahallinnallisesta kokemattomuudesta. Kokemuksen merkitystä ei kuitenkaan ole tässä yhteydessä syytä liioitella, sillä esimerkiksi Robbinin ja Frost-Kumpfin (1997) tekemien havaintojen pohjalta voidaan todeta, että olemassa olevan tietoaineksen ja kokemuksen perusteella tehtyjen yleistysten (ts. omaksuttujen konventioiden) kautta päädytään usein virheellisiin valintoihin. Erilaiset toimintakontekstit vaativat erilaisia tiedon elementtejä ja niiden hyödyntämistä erilaisin, kullekin tilanteen soveltuvin tavoin (Jungermann 1983), mistä syystä yhdessä toimintakontekstissa hankittujen tietojen ja kokemusten siirtäminen sellaisenaan toiseen toimintakontekstiin ei yleensä ole mahdollista (Robbin & Frost-Kumpf 1997). Kokemusten tuomia kaavamaisia toiminta- ja ajatustapoja voidaan siten pitää myös riittämättöminä toimintamalleina tuottamaan laadukkaita asiakirjaluokituksia. Tästä syystä kokemuksen merkitystä sinänsä ei tulisi asiakirjojen luokittamisessa ylikorostaa tai suoraan tulkita syyksi organisaation asiakirjojen luokittamisvirheisiin.

Sen sijaan asiakirjaluokitusten monimutkaisuutta ja tulkinnanvaraisia luokkia voidaan pitää ongelmallisina ja virheitä aiheuttavana tekijänä asiakirjojen luokittamisessa. Suuren organisaation asiakirjaluokitus voi parhaimmillaan koostua sadoista luokista, mistä syystä virheellisten luokkavalintojen määrä ja näiden valintojen vaikutukset kasvavat tällöin entisestään (Henttonen & Kettunen 2011). Lisäksi virheellisen luokan valinta voi esimerkiksi sähköisessä asianhallinnassa johtaa väärin asiakirjallisiin metatietoihin (Henttonen & Kettunen 2011), joiden kautta säädelään muun muassa asiakirjojen säilytysaikoja ja salassapitomääräyksiä. Virheellisellä asiakirjan luokalla voi siksi olla perustavanlaatuinen vaikutus organisaatioiden asiakirjahallinnalle ja arkistonmuodostukselle.

Luokitusten rakenteesta ja laadusta johtuvien luokitusvirheiden lisäksi myös asiakirjoja luokittavan henkilön ajatus- ja toimintamallien vaikutusta voidaan pitää merkittävänä luokittamisvirheiden syntymiselle. Esimerkiksi Robbinin ja Frost-Kumpfin (1997) mukaan kognitiiviset päätösten- teko- ja valintaprosessit ovat luonteeltaan usein hajanaisten jaksottaisia, tiedon prosessoinnillaan valikoivia ja ylipäättään minimaaliseen ponnisteluun pyrkiviä. Kompleksisissa tilanteissa, joissa vastakkaiset päämäärät ja tavoitteet sekä erilaiset päätöksen tekoon vaikuttavat muuttujat mutkistavat valintaprosessia, luokittaja pyrkii tekemään päätöksen mahdollisimman nopeasti ja pienimmällä riittävällä määrällä vaivannäköä.

Janisin ja Mannin (1977) mukaan päätöksentekotilanteista voidaan erottaa viisi erilaista virheil-
le altistavaa olosuhdetekijää, joiden voidaan olettaa vaikuttavan niissä tilanteissa, joissa pää-
töksenteosta halutaan selvittää mahdollisimman nopeasti. Näitä olosuhdetekijöitä ovat:

1. **One Predominant Alternative:** "...an illusion of no real choice...makes for rapid termination of decisional conflict"
2. **No Immediate Negative Consequences:** "...a decision maker may be aware of potential loss...[but] believes that it will not materialize in "the foreseeable future""
3. **Low Social Importance:** "...a poor decision can easily be reversed, with virtually no social disapproval and no damage to his reputation; ...can be kept a secret; ...a decision maker is led to believe that no one will care..."
4. **No Additional Information Available:** "...a decision maker is led to believe that he will not find any new information; ...will stop searching and seek some other way to reduce the stress of decisional conflict..."
5. **Impatience of Significant Others:** "...a decision maker...become[s] almost exclusively concerned with terminating decisional conflict..." (Janis & Mann, 1977, 224-228.)

Tällaisten olosuhdetekijöiden vaikutus voi näkyä myös asiakirjojen luokittamistilanteissa. Niiden vaikutukset tulisikin kyetä tiedostamaan ja mahdollisuuksien mukaan minimoimaan, sillä niiden merkitystä luokittamisvirheiden syntymiselle voidaan pitää suhteellisen suurena.

Vaikka näitä olosuhdetekijöitä voidaan pitää todennäköisesti virheitä edesauttavina, päätöksen-
teon ja valinnan hetkellä sekä ajallisten, taloudellisten että muiden tarjolla olevien resurssien
(esim. henkilön omat tiedot ja taidot) asettamissa rajoissa joudutaan usein tinkimään mahdolli-
suudesta analysoida ja tutkia kaikkien potentiaalisten vaihtoehtojen hyviä ja huonoja puolia
ennen lopullista päätöksentekoa. Tällöin voidaan päätyä, esimerkiksi asiakirjoja luokitettaessa,
tilanteen kannalta tyydyttävään tai riittävän hyvään ratkaisuun, joka voidaan saavuttaa opti-
maalisimmalla ja edullisimmalla tavalla käytettävissä olevien resurssien asettamissa rajoissa.
Vaikka tällaista satisficing-taktiikkaa voidaan pitää jokseenkin arveluttavana päätöksentekotak-
tiikkana, Jungermann (1983) perustelee asiaa kuitenkin toteamalla, että kyseinen taktiikka voi
tilanteen kokonaisvaltaisen kontekstin huomioon ottaen olla silti rationaalinen ratkaisu:

...it is not rational to spend infinite effort on the exploration of all potential conse-
quences of all options. Rather, the decision costs are weighted against the potential
benefits resulting from the application of a decision strategy, and this may lead to
[rationality] violations which are, however, perfectly rational. (Jungermann 1983.)

Jungermannin (1983) perustelluista argumenteista huolimatta voidaan kuitenkin todeta, että
luokittamisen lopputulosta (eli valittua luokkaa) voitaisiin tuolloin joka tapauksessa pitää vir-

heellisenä, vaikka siihen johtanutta prosessia perusteltaisiin esimerkiksi käytettyjen resurssien kannalta rationaalisena toimintamallina. Näin ollen on oletettava, että kaikkia kokonaisvaltaisen perustellusta päätöksenteosta poikkeavia päätöksentekotaktiikoita voidaan pitää erityisen virheellisinä ja kyseenalaisina puhtaasti asiakirjojen virheettömän luokittamisen kannalta tarkasteltuna (joskaan aina edes perustelluilla ja kokonaisvaltaisilla päätöksentekotaktiikoilla ei voida taata täyttä virheettömyyttä).

Kiistanalaisena luokittamiseen liittyvänä aspektina voidaan pitää myös niin sanottujen roskaluokkien ('garbage categories') käyttöä (Bowker & Star 1999, 25). Bowkerin ja Starin (1999, 25) mukaan erilaisia sekalaista, epäselvää tai hankalasti määriteltävissä olevaa tietoa sisältäviä luokkia (esim. "Muut", "Sekalaista" yms.) voi olla perusteltua lisätä luokitusten alatasoille, joissa voidaan optimaalisella tavalla hyödyntää niiden tuomat edut epäselvissä luokitusilanteissa, mutta samalla kohdentaa niiden aiheuttama vääristymä koskemaan kerrallaan vain pieniä yksittäisiä kokonaisuuksia. Toisin sanoen, luokitusrakenteen pääluokaksi ei tulisi Bowkerin ja Starin (1999, 25) mukaan koskaan valita roskaluokkaa, sillä silloin sen negatiiviset vaikutukset olisivat koko luokituksen kannalta liian laajoja. Roskaluokkien kohdennetulla hyödyntämisellä ei myöskään Bowkerin ja Starin (1999, 25) mukaan uhrata luokittamisen moraalista päämäärää:

So since uncertainty is inevitable, and its scope and scale essentially unknowable, at least its impact will not hit a single (class) or location disproportionately. Its effects will remain as local as possible; the quest for certainty is not lost, but postponed, diluted, and abridged. (Bowker & Star 1999, 25.)

Vaikka roskaluokkia voidaan tyypillisesti pitää virheellisenä valintana luokittamisen kannalta, Bowkerin ja Starin (1999, 149-161) mukaan roskaluokkien hyödyntäminen on kuitenkin sekä luokituksen laatijan että käyttäjien etujen mukaista, sillä niiden avulla edistetään epäselviltäkin vaikuttavien tapausten luokittamista, mutta samalla myös ehkäistään näiden luokittamista virheellisellä tavalla. Tästä syystä niiden hyödyntäminen voisi tietyissä määrin olla perusteltua. Toisaalta Bowker ja Star (1999, 149-161) tuovat kuitenkin esille myös roskaluokkiin välttämättä liittyvät negatiiviset aspektit: "The major disadvantage is that the lazy or rushed (users) will be tempted to overuse "other". Muun muassa edellä mainitun satisficing-tekniikan väärinkäytön voidaan ajatella johtavan esimerkiksi juuri roskaluokkien väärinkäyttöön.

Asiakirjoja luokitettaessa edellä mainitun kaltaisten luokitusrakenteeseen ja luokittamisen prosesseihin liittyvien ongelmien sekä käyttäjien hyödyntämien päätöksentekotaktiikoiden ja aja-

tusmallien voidaan olettaa johtavan helposti virheellisiin luokkavalintoihin. Nämä aspektit tekevät asiakirjojen luokittamisesta varsin ongelmallista ja vaikeaa. Erityisesti yksittäisten käyttäjien suhtautuminen luokittamistilanteita sekä niissä tarvittavaa tietopohjaa ja kontekstin tuntemusta kohtaan on avainasemassa asiakirjojen virheettömän ja johdonmukaisen luokittamisen onnistumisessa. Pahimmillaan käyttäjien suhtautumisella voi olla suuri negatiivinen vaikutus luokittamistilanteissa:

People rely on faulty memory or remembered experiences and do not apply systematic analysis to the task at hand. Furthermore, they routinely minimize the amount of information they need to make decisions 'or the completeness, precision, accuracy, or depth of the learning' that is required to perform a task. (Robbin & Frost-Kumpf 1997.)

Käyttäjät sijoittuvat näin ollen asiakirjojen luokittamisen kontekstissa keskeiseen leikkauspisteeseen, mistä syystä luokitusten käyttäjälähtöistä tutkimusta, analyysia ja kehittämistä voidaan pitää perusteltuna.

3 TUTKIMUSASETELMA

3.1 Tutkimuskysymykset

Tutkielmassa tarkastellaan tehtäväluokituksia ja tehtäväpohjaista luokittamista käyttäjien näkökulmasta. Tehtäväluokituksiin liittyvän tutkimuksen ongelmana on se, ettei käyttäjänäkökulmaa ole huomioitu riittävästi aiemmassa tutkimuksessa. Kyseistä aihetta on sen sijaan tyypillisemmin lähestytty joko tehtäväpohjaisen luokitustavan näkökulmasta yleensä tai esimerkiksi sähköisten asianhallintajärjestelmien näkökulmasta (ks. luku 2.1.3 *Tehtäväluokitusten aiempi tutkimus*). Tehtäväpohjaisen luokitustavan ylivertaisuutta on tyypillisesti korostettu muun muassa arkistollisista ja asiakirjaluokitusten teoreettisista lähtökohdista (Schellenberg 1975; Lybeck 2006), mutta sen todellista käytettävyyttä on tutkittu huomattavan vähän.

Käyttäjien näkökulmaa tehtäväpohjaiseen luokittamiseen kartoitetaan empiirisen tapaustutkimuksen avulla (ks. tutkittavan organisaation esittely luvusta 3.2. sekä tutkimus- ja analyysimenetelmien tarkempi esittely luvusta 3.3). Tutkimuksen johtavana tausta-ajatuksena on ennakkolettaamus siitä, että organisaatioiden perustyöntekijöiden tehtäväpohjaisuuteen perustuvissa luokittamisprosesseissa esiintyy kokonaisuudessaan suurempia vaikeuksia ja ongelmia, kuin tehtäväluokituksiin liittyvän kirjallisuuden perusteella voitaisiin olettaa. Tutkimuksen tarkoituksena on näin ollen selvittää, millaisia nämä käyttäjien kokemat vaikeudet ja ongelmat ovat, miten ne ilmenevät ja mitä ne kertovat tehtäväluokituksista sekä tehtäväpohjaisesta luokittamisesta.

Tarkemmat tutkimuskysymykset on rakennettu vaikeuden, epäjohtonmukaisuuden ja virheen käsitteiden ympärille. Luokittamisprosessiin ja tehtäväluokituksiin liittyviä vaikeuksia tarkastellaan tässä tutkielmassa koehenkilöiden esittämien näkemysten sekä käyttäjiin liittyvien havaintojen perusteella. Epäjohtonmukaisuuden ja vaikeuden käsitteiden kautta analysoidaan puolestaan koehenkilöiden luokkavalintoja ja niiden merkitystä. Tapaustutkimuksen avulla pyritään tekemään laajempia johtopäätöksiä tehtäväpohjaisesta luokittamisesta ja tehtäväluokituksista. Näin ollen tämän tutkielman tarkoituksena on vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Esiintyykö käyttäjien tehtäväpohjaisissa luokittamisprosesseissa epäjohtonmukaisuuksia, virheitä tai käyttäjien itsensä tunnistamia vaikeuksia?
2. Mitä tämä kertoo tehtäväluokituksista ja asiakirjojen luokittamisesta käyttäjien näkökulmasta?

3.2 Tutkimusorganisaatio – Tampereen yliopisto

3.2.1 Organisaation esittely

Empiirisen tutkimuksen tapausorganisaatioksi valittiin Tampereen yliopisto, ja sen sisällä Informaatitieteiden yksikkö. Empiirisen tutkimuksen kautta saatiin yleiskuva siitä, millä tavoin tutkimusorganisaation perustyöntekijät selviytyvät asiakirjojen tehtäväpohjaisesta luokittamisesta ja mitä puutteita organisaation asiakirjahallinnan ja arkistonmuodostuksen perustana olevassa tehtäväluokituksessa voitiin havaita perustyöntekijän näkökulmasta. Tapausorganisaation valintaan vaikuttivat muun muassa kyseisen organisaation hallinnon monitahoisuus sekä ennen kaikkea tutkielman laatijan oma tuntemus tapausorganisaation toiminnasta ja sen asiakirjahallinnon tilasta. Näihin liittyvät käsitykset ovat muodostuneet muun muassa tutkielman laatijan työkokemuksen että organisaation asiakirjahallinnan ammattilaisten kanssa käytyjen aiempien keskustelujen pohjalta.

Organisaatiossa toteutettiin vuonna 2011 rakenneuudistus, jonka myötä luovuttiin perinteisistä kolmiportaisesta hallintomallista (eli tiedekunnista ja laitoksista) ja siirryttiin kokonaan uuteen kaksiportaiseen organisatoriseen jaotteluun, jossa tilalle muodostettiin yhdeksän tieteenalayksikköä: Biolääketieteellisen teknologian yksikkö (IBT), Informaatitieteiden yksikkö (SIS), Johtamiskorkeakoulu (JKK), Kasvatustieteiden yksikkö (EDU), Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö (LTL), Lääketieteen yksikkö (MED), Terveystieteiden yksikkö (HES), Viestinnän, median ja teatterin yksikkö (CMT) sekä Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö (YKY). Tieteenalayksiköiden ohella organisaation tulosityksiköihin lukeutuvat Yliopistopalvelut (hoitavat yliopiston tukitoimintoja, kuten talous- ja henkilöstöasioita) ja erillisyyksiköt, joita ovat Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Kielikeskus ja Tampereen yliopiston kirjasto⁷. Lisäksi Tampereen yliopiston alaisuudessa toimii harjoittelukoulu (Tampereen normaalikoulu), joka kuuluu Kasvatustieteiden yksikköön (Tampereen yliopiston normaalikoulun johtosääntö, 2§)⁸.

Organisaation henkilöstökertomuksen mukaan Tampereen yliopistossa tehtiin vuonna 2012 yhteensä 2049 henkilötyövuotta, jotka jakaantuivat suhteellisen tasaisesti sekä opetus- ja tutkimustehtävien (56%) että tukipalvelutehtävien (44%) kesken. Tampereen yliopiston profiilissa korostuvat muun muassa yhteiskunnan sekä terveyden tutkimus ja yliopiston historialli-

⁷ Tampereen yliopiston verkkosivut. <<http://www.uta.fi/hallinto/>> (viitattu 30.11.2012).

⁸ Tampereen yliopiston normaalikoulun johtosääntö.

<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/yleishallinto/saadokset/normaalikoulun_johtosaanto.html> (viitattu 22.5.2013).

nen perintö Yhteiskunnallisen korkeakoulun ajoilta näkyy yhä vahvasti Tampereen yliopiston nykypäivän olemuksessa.^{9 10}

Tampereen yliopiston asiakirjahallinnasta huolehtii suurelta osin Yliopistopalveluiden henkilökunta, joskin on todettava, että jokainen organisaation työntekijä toteuttaa työssään oman tulosityksikkönsä (ja siten siis osaltaan koko yliopiston) asiakirjahallintaa omalta osaltaan. Tampereen yliopiston arkistotoimen johtosäännössä todetaankin, että asiakirjahallinnon ja arkistotoimen asianmukaisesta, säädöksiä, määräyksiä sekä arkistonmuodostussuunnitelmaa noudattavasta toteuttamisesta vastaavat sekä koko yliopisto kollektiivisesti että jokainen yksittäinen organisaation työntekijä (Tampereen yliopiston arkistotoimen johtosääntö, 7§, 10§¹¹).

Suomalaiselle asiakirjahallinnalle tyypillinen kirjaamisperinne toteutuu myös tapausorganisaation asiakirjahallinnallisissa prosesseissa. Tampereen yliopiston kirjaamossa työskenteli tutkielmaa laadittaessa kolme vakituista työntekijää (kirjaaja, tietopalvelusihteeri sekä kirjaamosihteeri), joista kaksi vastaa yliopiston asioiden ja asiakirjojen kirjaamisesta ja rekisteröinnistä sekä Triplan Oy:n kehittämän sähköisen Tweb-asianhallintajärjestelmän pääkäytöstä, tietopalvelusta, ohjeistuksesta sekä käyttäjäoikeuksien hallinnasta¹². Näiden kolmen työntekijän toimenkuvaan liittyvät myös yliopiston arkistonmuodostukseen ja arkistonhoitoon liittyvät työtehtävät. Sähköisen Tweb-asianhallintajärjestelmän käyttöön liittyviä tehtäviä hoidetaan kirjaamon lisäksi myös yliopiston tulosityksiköissä, joissa järjestelmään avataan vireillä olevia asioita ja viedään yksikön toiminnassa syntyviä asiakirjoja. Kaikkien asianhallintajärjestelmään vietyjen asiakirjojen ja rekisteröityjen asioiden kirjaamisvastuu on kuitenkin aina yliopiston kirjaamon pääkäyttäjien vastuulla.

⁹ Tampereen yliopisto. 2013. *Henkilöstökertomus 2012*.

<<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/henkilostopalvelut/index.html>> (viitattu 22.5.2013).

¹⁰ Tampereen yliopiston verkkosivut. <<http://www.uta.fi/esittely/>> (viitattu 7.12.2012).

¹¹ Tampereen yliopiston arkistotoimen johtosääntö.

<<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/yleishallinto/saadokset/arkistotoimi.html>> (viitattu 30.11.2012).

¹² Tampereen yliopiston verkkosivut. <<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/yleishallinto/index.html>> (viitattu 30.11.2012).

3.2.2 Organisaation arkistonmuodostussuunnitelma ja tehtäväluokitus

Tampereen yliopiston asiakirjahallinta ja arkistonmuodostus perustuu tehtäväpohjaiselle arkistonmuodostussuunnitelmalle, jonka ensimmäinen versio on laadittu alun perin pääasiassa tapausorganisaation entisen arkistonhoitajan toimesta vuonna 1989 (suunnitelmalle saatiin Arkistolaitoksen hyväksyntä vuonna 1990). Organisaation arkistonmuodostussuunnitelman tehtäväluokituksen runko on pohjana myös Tweb-asianhallintajärjestelmässä sekä ARKKI – arkistohallintasovelluksessa (molemmat Triplan Oy:n kehittämiä järjestelmiä). Ensin mainittu järjestelmä on yliopiston työntekijöiden käytössä laajemminkin, mutta ARKKI-järjestelmän käyttöoikeudet ovat vain yliopiston arkistoasiantuntijalla sekä kirjaamolla.

Tutkielmaa laadittaessa yliopiston arkistonmuodostussuunnitelman rakenne koostui yhdeksästä aktiivisesta pääluokasta (päätehtävästä), jotka jakautuivat edelleen alaluokikseen (tehtävikseen ja alatehtävikseen) kolmitasoiseksi hierarkiaksi (ks. Taulukko 3. *Tampereen yliopiston arkistonmuodostussuunnitelman rakenne* sekä Liite 1. *Tampereen yliopiston Tweb-asianhallintajärjestelmän tehtäväluokitus*). Lisäksi organisaation arkistonmuodostussuunnitelmassa on vielä kymmenes, aktiivikäytöstä poistunut ns. kuollut pääluokka: 10 Yliopistoallianssi. Tässä tutkielmassa keskitytään tästä lähin vain edellä mainitun yhdeksän aktiivipääluokan analysointiin, koska vain niitä käytettiin tutkielman laatimishetkellä organisaation asiakirjahallinnassa ja Tweb-asianhallintajärjestelmässä.

Pääluokkien taso (päätehtävät)	1. alaluokkien taso (tehtävät)	2. alaluokkien taso (alatehtävät)
0 Yleishallinto	<i>Esimerkki:</i>	<i>Esimerkki:</i>
1 Henkilöstöpalvelut		
2 Talouspalvelut	0 Yleishallinto	0 Yleishallinto
3 Opetus ja Opiskelu	010 Toimintaa koskeva norminanto	010 Toimintaa koskeva norminanto
4 Tutkimus	015 Turvallisuus- ja suojeluasiat	010.01 Yliopistolaki ja asetus
5 Kirjastopalvelut	016 Kanslerin päätöksenteko	010.02 Tampereen yliopiston johtosääntö
6 Harjoittelukoulut	017 Rehtorin päätöksenteko	010.03 Ministeriöiden määräykset / ohjeet
7 Rakentaminen ja kiinteistöjen ylläpito	jne.	jne.
8 Tekniset palvelut		

Taulukko 3. *Tampereen yliopiston arkistonmuodostussuunnitelman rakenne* (pois lukien '10 Yliopistoallianssi')

Organisaation intranetissä kaikkien työntekijöiden nähtävillä oleva yliopiston yleinen arkistonmuodostussuunnitelma on vuodelta 2009, eikä se kaikilta osin vastaa ARKKI-sovelluksessa olevaa ja Tweb-järjestelmän taustalla vaikuttavaa tehtäväluokituksen sähköisen version rakennetta. (Intranetin versiossa ei myöskään ole edellä mainittua, aktiivikäytöstä poistunutta pääluokkaa.) Intranetissä olevan version päivitystarve olikin tutkielman laatimishetkellä varsin suuri, sillä arkistonmuodostussuunnitelman (ja siten myös tehtäväluokituksen) ajantasaisin versio oli olemassa vain sähköisissä järjestelmissä. Erityisesti luokkien nimissä (mutta myös itse luokitusrakenteessa) oli tapahtunut vuoden 2009 jälkeen muutoksia, joita ei ollut päivitetty vielä intranetin arkistonmuodostussuunnitelmaversioon.

Tutkimusorganisaation tehtäväluokituksen yhdeksän päätehtävää jakaantuivat edelleen ensimmäisten alaluokkien tasolle kolminumeroisiksi tehtäviksi (esim. 010, 015, 016 jne.) muodostaen koko arkistonmuodostussuunnitelmaan kaiken kaikkiaan 109 ensimmäisten alaluokkien tason tehtäväluokkaa. Nämä puolestaan jakautuivat edelleen toisten alaluokkien tasolle viisinumeroisiksi alatehtäviksi (esim. 010.01, 010.02, 010.03 jne.) joiden kokonaislukumäärä oli lokakuussa 2009 päivitetyn arkistonmuodostussuunnitelman mukaan 592. (Näihin lukuihin ei ole laskettu mukaan edellä mainittua, aktiivikäytöstä poistunutta pääluokkaa.) Tehtävien ja alatehtävien lukumääräinen jakautuminen päätehtävittäin käy ilmi Taulukosta 4. *Tehtävät ja alatehtävät numeroina*. Kyseisestä taulukosta voidaan havaita koko organisaation toiminnan keskeisimmät painopisteet, joihin suurin osa myös organisaation asiakirjahallinnallisista prosesseista ja resursseista keskittyy. Näitä ovat koko organisaation substanssitehtävät eli ”3 Opetus ja opiskelu” sekä ”4 Tutkimus”. Näiden lisäksi organisatorisista tukitehtävistä erityisesti ”0 Yleishallinto” ja ”1

Henkilöstöhallinto” ovat keskeisessä asemassa. Näin ollen erityisesti näihin toimintoihin liittyvä asiakirjahallinto ja sen toteutus ovat organisaatiossa avainasemassa.

Tampereen yliopiston tehtäväluokitusta tarkastelemalla

	Tehtävien määrä	Alatehtävien määrä
0 Yleishallinto	29	171
1 Henkilöstöpalvelut	15	105
2 Talouspalvelut	8	46
3 Opetus ja opiskelu	18	119
4 Tutkimus	11	34
5 Kirjastopalvelut	6	23
6 Harjoittelukoulut	8	38
7 Rakentaminen ja kiinteistöjen ylläpito	8	32
8 Tekniset palvelut	6	24
<i>Yhteensä</i>	<i>109</i>	<i>592</i>

Taulukko 4. *Tehtävät ja alatehtävät numeroina*

voidaan varsin nopeasti havaita, ettei suunnitelman tehtäväpohjaisuus ole kaikkien luokkien kohdalla kovin ilmeistä. Paikoitellen luokitusrakenne paljastaa, että tehtäväpohjaisen logiikan ohella on hyödynnetty esimerkiksi organisaatorakenteeseen tai aiheeseen perustuvaa luokittamistapaa.

Pääluokkien tasolla esimerkiksi arkistonmuodostussuunnitelman kuudes päätehtävä (6 Harjoittelukoulut) on selkeä poikkeusluokka tehtäväpohjaisessa logiikassa, sekä sanamuotonsa että alaluokkiensa perusteella (ks. Taulukko 5. *Harjoittelukoulut*). Kyseisen pääluokan tehtävät muodostavat oman pienimuotoisen versionsa koko organisaation varsinaisesta arkistonmuodostussuunnitelmasta, sillä kyseisen pääluokan alta on löydettävissä omat tehtävänsä niin yleishallinnollisille tukitehtäville (esim. luokat 601, 610, 680 ja 690) kuin varsinaisille substanssitehtävillekin (esim. luokat 620, 630, 640). Pääluokkana 6 Harjoittelukoulut onkin selkeästi erotettu organisaatorakenteen perusteella muusta luokitusrakenteesta omaksi erilliseksi kokonaisuudekseen. Tähän on päädytty ennen muuta käytännön toiminnan takia, sillä Tampereen normaalikoulu ei sijaitse fyysisesti yliopiston kampuksen yhteydessä ja sen toiminta on muutenkin varsin itsenäistä. Organisaatorakenteeseen perustuvaa ratkaisua voidaan näin ollen perustella tässä tilanteessa siitakin huolimatta, ettei arkistonmuodostussuunnitelma kokonaisuudessaan tällöin noudata tehtäväluokituksen periaatetta yksiselitteisellä tavalla.

Tehtäväpohjaiseen logiikkaan liittyvien epäjohtonmukaisuuksien lisäksi myös Tampereen yliopiston arkistonmuodostussuunnitelman tehtävien ja alatehtävien numeroinneissa on havaittavissa epäloogisuuksia, kun verrataan numerointikonventioita ensimmäisten ja toisten alaluokkien tasoilla. Osassa luokitusrakennetta perättäiset tehtävä-

6 Harjoittelukoulut
601 Johtaminen
610 Opetuksen suunnittelu, kehittäminen ja arviointi
620 Perusopetuksen oppilaat
630 Lukion opiskelijat
640 Ylioppilastutkinto
660 Opinto- ja harrastustoiminta
680 Tiedottaminen
690 Tilastot

Taulukko 5. *Harjoittelukoulut*

luokat on numeroitu yhden numeron välein (esim. 1 Henkilöstöpalvelut: 101, 102, 103, 104 jne.), kun taas osassa numerointi on toteutettu viiden tai kymmenen numeron välein (esim. 3 Opetus ja opiskelu: 310, 320, 325, 330, 335 jne. sekä 7 Rakentaminen ja kiinteistöjen ylläpito: 710, 720, 740 jne.). Luokitusrakenteesta käy myös ilmi, ettei numerointikonventioita ole aina hyödynnetty systemaattisesti edes yksittäisen luokan sisällä, vaan senkin sisällä esiintyy variaatioita (esim. 601.01; 601.02; 601.10; 601.11; 601.15 jne.). Osaltaan numerointilogiikan

vaihtelevuutta voidaan pitää spontaanin kehityksen tuloksena, mutta toisaalta numeroinnissa olevia aukkoja voidaan perustella myös sillä, että luokitusrakenteeseen on haluttu jättää kasvunvaraa. Kaiken kaikkiaan organisaation tehtäväluokituksen numerointikonventioiden kokonaiskuvaa voidaan kuitenkin nykyisellään pitää jokseenkin sekavana.

3.3 Tutkimuksen toteutus ja analyysimenetelmät

Tämän tutkielman empiirinen tutkimusosuus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka tapausorganisaationa on edellisessä alaluvussa (3.2) esitelty Tampereen yliopisto. Empiirinen tutkimusaineisto kerättiin haastattelujen ja asiakirjojen luokittamiseen liittyvän konkreettisen testitilanteen avulla.

Tutkimusjoukkoa muodostettaessa noudatettiin harkinnanvaraisen otannan (Eskola & Suoranta 1998, 18) periaatteita, jolloin valikoitava tutkimusjoukko saatiin pidettyä tutkimuksen toteutuksen kannalta sopusuhtaisena. Potentiaaliseksi tutkimusjoukoksi rajattiin organisaation sisällä Informaatitieteiden yksikkö. Kyseisen yksikön valintaan vaikuttivat erityisesti tutkielman laatijan omakohtainen tuntemus tästä työyhteisöstä. Lopulliseen tutkimusjoukkoon valikoitui yksikön sisällä yhdeksän yksikön hallintopalveluiden edustajaa. Hallintopalveluiden työntekijät jakautuvat yksikössä eri vastuualueille, joista tutkimukseen valikoitiin edustajia yleishallinnon palveluista, henkilöstöpalveluista, opintopalveluista, talouspalveluista ja täydennyskoulutuspalveluista¹³. Opetus- ja tutkimushenkilöstö, johtajat sekä IT-palvelut jätettiin pois tutkimuksen piiristä, sillä tutkittavaksi joukoksi haluttiin valita henkilöitä, joiden työtehtävät liittyvät kiinteästi jokapäiväisiin hallinnon perustyötehtäviin ja sitä kautta erilaisiin asiakirjoihin.

Harkinnanvaraiseen otantaan päädyttiin myös siksi, että tutkimukseen haluttiin ottaa mukaan mahdollisimman erilaisen asiakirjahallinnallisen kokemustaustan omaavia, eri vastualueiden edustajia. Tutkimuksessa

Koehenkilöiden jakauma vastuualueittain
Yleishallinnolliset palvelut (2 hlöä)
Henkilöstöpalvelut (1 hlö)
Talouspalvelut (2 hlöä)
Opintopalvelut (3 hlöä)
Täydennyskoulutuspalvelut (1 hlö)

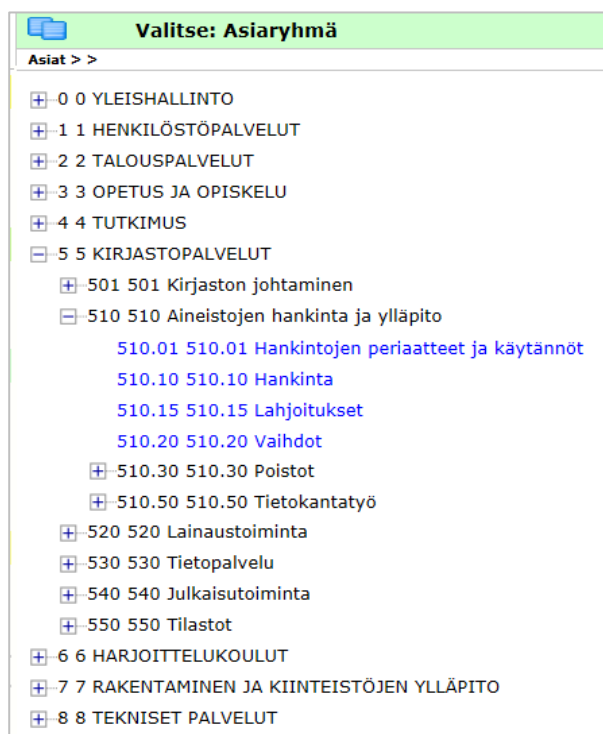
Taulukko 6. Jakauma vastuualueittain

¹³ Tampereen yliopiston verkkosivut. <<http://www.uta.fi/sis/yhteystiedot/henkilokunta/index.html>> (viitattu 22.5.2013)

ei esimerkiksi haluttu erityisellä tavalla painottaa laajaa asiakirjahallinnallista kokemusta suhteessa tällä alueella kokemattomampiin työntekijöihin, sillä tutkimuksen tarkoitus oli selvittää tehtäväluokituksiin ja luokittamiseen liittyvää käyttäjänäkökulmaa mahdollisimman monipuoliselta kantilta. Ennakko-olettamuksena pidettiin sitä, että hyvä luokitusrakenne tuottaa kokemustaustasta riippumatta johdonmukaisia ja suoraviivaisia luokitustuloksia silloin, kun kaikkia koehenkilöitä yhdistää sama organisaatio ja yksikkö (eli samat organisatoriset peruslähtökohdat). Tutkimusjoukon muodostaneet yksikön hallintopalveluiden edustajaa jakautuivat vastuualueittain Taulukon 6. *Jakauma vastuualueittain* mukaisesti.

Tutkimusaineiston keruu toteutettiin aikavälillä 19.2.2013–12.3.2013 (viikot 8, 9 ja 11). Aineiston keruumenetelmä koostui kolmesta vaiheesta: asiakirjojen luokittamiseen liittyvästä testilanteesta, haastattelusta sekä koehenkilöille myöhemmin lähetetystä palautekyselystä. Tutkimustilanne aloitettiin asiakirjojen luokittamistestillä, jonka kesto oli koehenkilöstä riippumatta noin 25-35 minuuttia. Testitilanteen jälkeen koehenkilöitä haastateltiin ennalta laaditun haastattelurungon avulla. Haastattelurunkoa noudatettiin jokaisessa haastattelussa, mutta harkinnan mukaan haastattelurungosta voitiin myös poiketa esim. kysymällä koehenkilöltä tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastattelun jälkeen koehenkilöille tarjottiin myös mahdollisuutta tarkastella heidän luokittamistestinsä tuloksia suhteessa asiakirjoille alun perin valittuihin luokkiin. Koko tutkimustilanteen kesto oli koehenkilöstä riippuen noin 50-80 minuuttia. Tutkimustilanteen jälkeen jokaiselle koehenkilölle lähetettiin viikon sisällä sähköpostitse kolmen kysymyksen palautekysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa koehenkilöiden päällimmäiset tunteet koko testistä ja asiakirjojen luokittamisesta yleensä.

Tutkimustilanteessa aineiston keräämiseen käytettiin apuvälineinä videokameraa (vain luokittamistestin aikana), sanelinta sekä kirjallisia muistiinpanoja. Asiakirjojen luokittamiseen liittyvässä testissä koehenkilöitä pyydettiin luokittamaan kymmenen ennalta valikoitua



Kuva 3. Luokituksen käyttöliittymä

paperiasiakirjaa, tietokoneen näyttöpäätteelle valmiiksi avatun Tweb-asianhallintajärjestelmän sisältämän luokitusrakenteen mukaan. Twebin luokitusrakenteen käyttöliittymä (ks. Kuva 3. *Luokituksen käyttöliittymä*) on yleisilmeeltään pelkistetty, puurakenteen tapaan avautuva tasorakenne, jota käyttämällä koehenkilöitä pyydettiin luokittamaan jokainen asiakirja toisten alaluokkien (eli kolmannen hierarkiatason) tarkkuudelle asti (kyseinen taso merkitty sinisellä Kuvassa 3. *Luokituksen käyttöliittymä*) . Koehenkilöitä ei pyydetty luokittamaan asiakirjoja kolmansien alaluokkien, eli tässä tapauksessa asiakirjatyypin, tarkkuudelle asti, sillä tutkimukseen ei haluttu sisällyttää asiakirjatyypin tunnistamiseen liittyvää ulottuvuutta.

Testin aikana koehenkilöiden luokittamisprosessinaikaisia ajatuksia pyrittiin kartoittamaan pelkkää havainnointia syväluotaavammin pyytämällä koehenkilöitä ajattelemaan ajatuksiaan ääneen testiä tehdessään. Kunkin asiakirjan kohdalla koehenkilön tuli sopivaan luokkavaihtoehtoon päädyttyään ilmoittaa valitun luokan numero haastattelijalle, joka merkitsi sen muistiin koehenkilön puolesta. Koehenkilöille annettiin lisäksi mahdollisuus jättää erityisen vaikeat asiakirjat luokittamatta, mikäli he eivät kokeneet löytävänsä niille sopivia alaluokkia. Luokittamistestissä käytetyt asiakirjat otettiin Tweb-asianhallintajärjestelmästä, jonne ne oli jo aiemmin kertaalleen luokitettu testissä käytetyn luokitusrakenteen avulla. Testiasiakirjat pyrittiin valitsemaan mahdollisimman monipuolisesti, mahdollisimman erilaisista luokista (ks. Taulukko 7. *Luokittamistestin asiakirjat*, s. 47). Asiakirjojen valinnassa käytettiin muun muassa seuraavia kriteerejä:

- asiakirjoja voitiin pitää joko helppoina (esim. asiakirja 5, jonka helposti hahmotettava asiasisältö ilmaistiin asiakirjassa yhdellä suoraviivaisella lauseella) tai vaikeina (esim. asiakirja 3, joka oli asiakirjana monitulkintainen ja ilmiasultaan sekava ja jolle oli luokitusrakenteesta löydettävissä useita potentiaalisia luokkavaihtoehtoja)
- asiakirjat olivat ilmiasultaan ja visuaaliselta yleisilmeeltään mahdollisimman erinäköisiä
- asiakirjoissa oli mukana sekä vanhempia (esim. asiakirja 10 vuodelta 2008) että uudempiä asiakirjoja (esim. asiakirja 3 vuodelta 2012)
- asiakirjoissa oli mukana sekä organisaation sisällä laadittuja (asiakirjat 1, 2, 3, 6, 9 ja 10) että ulkopuolelta tulleita asiakirjoja (asiakirjat 4, 5, 7 ja 8)
- asiakirjoissa oli mukana sekä Informaatietieteiden yksikköön kytkeytyviä (asiakirjat 4, 6, 8 ja 9) että muunlaisia asiakirjoja (asiakirjat 1, 2, 3, 5, 7 ja 10)

- osalle asiakirjoista oli selkeästi löydettävissä yksi ainoa oikea luokka (esim. asiakirja 5) ja osalle oli löydettävissä useampia hyviä vaihtoehtoja (esim. asiakirja 8)
- mukana oli myös asiakirjoja, joiden alkuperäistä luokkavalintaa voitaisiin pitää arveuttavina tai jopa virheellisinä (asiakirjat 8 ja 9)

Asiakirjan otsikko	Alkuperäinen asiakirjatyppi	Lisäkuvaus
1. "Tampereen yliopiston henkilöstökertomus 2011"	Henkilöstökertomus	-
2. "Rehtorin valinta toimikautekseen"	Päätös	Sisältää esityksen ja päätöksen (ei päiväystä).
3. "Luottamusmiesten ajankäytön korvaaminen"	Laadittu kirje	Päätös yksiköille maksettavasta luottamusmieskorvausten hyvityksestä (25.1.2012).
4. "Lahjakirja"	Lahjakirja	Informaatiotieteiden yksikön matematiikan ja tilastotieteen laitokselle osoitettu lahjakirja (25.11.2009).
5. Ei otsikkoa (kirja- ja lehtilahjoitus)	Kirje	Yksityisen henkilön yliopiston kirjastolle tarjoama lehti- ja kirjakokoelma (47 kirjaa) (8.1.2009).
6. Ei otsikkoa (INFIM; varasijalta valitut opiskelijat)	Yksikön johtajan päätös	Yksikön johtajan päätös (30.8.2012) varasijalta valituista perustutkinto-opiskelijoista informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median tutkinto-ohjelmaan.
7. "Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus maisteriohjelmista"	Asetus maisteriohjelmista	(20.12.2012)
8. "Tekes - jaksorahoituspäätös"	Suomen Akatemian tutkimusmäärärahapäätös	Tekesin myöntämä jaksorahoituspäätös (4.1.2013) informaatiotieteiden yksikön tutkimusprojektiin.
9. "Lehtori-nimikkeiden muuttaminen yliopistonlehtoriksi informaatiotieteiden yksikössä"	Rehtorin päätös	(2.5.2012)
10. "Pysäköintiluvat"	Hallintokeskuksen päätös	Hallintokeskuksen päätös (30.4.2008) pysäköintilupien hinnankorotuksista.

Taulukko 7. Luokittamistestin asiakirjat

Empiirisen tutkimuksen perusteella kertyvä tutkimusaineisto koostui luokittamistestien videoinneista, testinaikaisista muistiinpanoista sekä koko tutkimustilanteen äänitteistä. Sanelimella nauhoitetut äänitteet litteroitiin sekä testitilanteiden että haastattelujen osalta. Aineistoa litteroitiin harkinnan mukaan myös tutkimustilanteen loppuvaiheista, joissa käytiin läpi koehenkilöiden luokittamistestin tuloksia. Tutkimuksen haastatteluosioista litteroitiin lisäksi harkinnan mukaan myös haastattelurungon ulkopuolella käytyjä keskusteluja ja haastateltavien kommentteja itse testistä, luokitusrakenteesta tai luokittamisesta yleensä.

Koko tutkimusaineiston analyysi toteutettiin soveltaen yhteen kahta erilaista analyysimenetelmää: kvantifioimista ja teemoittelua (Eskola & Suoranta 1998, 165-182). Vaikka kyseessä oli luonteeltaan ensisijaisesti kvalitatiivinen tutkimus, aineistosta erotettavissa olevaa määrällistä dataa ei ollut aiheellista jättää hyödyntämättä ottaen huomioon, kuinka kiinteästi määrällinen analyysi liittyy luvussa 2.2.2 problematisoituun johdonmukaisuuden käsitteeseen. Kuten kyseisessä alaluvussa kuitenkin todettiin, pelkkien lukujen perusteella ei vielä saavuteta syvempää analyysin tasoa (Iivonen 1993), vaan määrällistä analyysia on tarkoituksenmukaisista hyödyntää yhdessä laadullisen analyysimenetelmän kanssa.

Varsinaisena analyysimenetelmänä käytettiin näin ollen laadulliseen näkökulmaan soveltuvaa teemoittelua, joka mahdollistaa tiettyjen teemojen esiintymisen ja ilmenemisen vertailua aineistossa (Eskola & Suoranta 1998, 175-176). Tutkimusaineistosta erotettavissa olevia määrällisiä tuloksia käytettiin vain lähtökohtina teemoittain etenevälle, syväluotaavammalle analyysille. Analyysiin valitut teemat (epäjohdonmukaisuus, virheet ja vaikeus) on johdettu kirjallisuuskatsauksessa käsitellyistä asioista. Teemoittelun avulla tutkimuksesta saadut tulokset pyrittiin jaottelemaan merkityksellisiksi osakokonaisuuksiksi, joiden rajoissa aineiston analyysi haluttiin toteuttaa ja joiden perusteella tutkimustuloksista voitiin lopulta muodostaa selkeästi hahmotettava kokonaisuus. Johtopäätösluvussa analyysin tulokset pyrittiin esittämään empiirisen tutkimusaineiston ja teoreettisen kirjallisuusaineiston vuoropuheluna, minkä tarkoituksena oli luoda kestävää vertailupohjaa tutkimusaineistolle sekä muodostaa yleistettävissä olevia johtopäätelmiä tutkimusaineistosta.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään empiirisestä tutkimuksesta saadut tulokset. Tutkimuksen kohteena toimi Tampereen yliopiston Informaatiotieteiden yksikkö (ks. alaluku 3.2 *Tutkimusorganisaatio – Tampereen yliopisto*), ja varsinaiset tutkimustulokset kerättiin alaluvussa 3.3 *Tutkimuksen toteutus ja analyysimenetelmät* kuvailluin menetelmin. Tutkimuksesta saatujen tulosten esittelyyn yhdistetään aineiston kannalta relevanttia analyysia. Tutkimustulosten esittely ja analyysi on jaoteltu teemoittelun avulla kolmeen alalukuun, joita ovat: 4.1 *Käyttäjät ja epäjohdonmukaisuus*, 4.2 *Käyttäjät ja virheet* sekä 4.3 *Käyttäjät ja luokittamisen vaikeus*.

Ensimmäisessä alaluvussa (4.1) analysoidaan tapaustutkimuksen kvantitatiivisestikin mitattavissa olevia tutkimustuloksia liittyen koehenkilöiden tekemien luokkavalintojen johdonmukaisuuteen. Kyseisessä alaluvussa keskitytään näin ollen lähinnä aineiston tulosanalyysiin, jossa koehenkilöiden mielipiteet ja näkemykset jätetään tarkoituksella vähemmälle huomiolle. Aineiston perusteella analysoidaan, kuinka johdonmukaisia luokkavalintoja koehenkilöt testin aikana tekivät suhteessa toisiinsa.

Seuraavassa alaluvussa (4.2) tarkastellaan tapaustutkimuksesta saatuja tuloksia virheen käsitteen näkökulmasta. Koehenkilöiden tekemien luokkavalintojen virheellisyyttä arvioidaan suhteessa testiasiakirjojen alkuperäisiin luokkavalintoihin. Samassa yhteydessä analysoidaan kuitenkin myös virheen käsitteen problematiikkaa. Aineistosta pyritään erottamaan luokitusvirheisiin viitattavia elementtejä myös laadullisesta näkökulmasta, ja niiden merkitystä analysoidaan koehenkilöiden omien kommenttien avulla.

Tulosluvun viimeisen alaluvussa (4.3) selvitetään, kokivatko koehenkilöt asiakirjojen luokittamistestin vaikeaksi. Samassa yhteydessä tarkastellaan myös, miten koehenkilöiden mahdolliset vaikeuden kokemukset käyvät ilmi tutkimusaineistosta ja miten ne osaltaan selittävät edellisissä alaluvuissa (4.1 ja 4.2) tehtyjä havaintoja. Vaikeuden konkreettisia ilmentymiä tarkastellaan sekä koehenkilöiden itsensä aktiivisesti tunnistamien ja esiin tuomien ongelmakohtien kautta että aineistosta muuten esiin nousevien huomioiden ja havaintojen avulla.

Tässä pääluvussa käytetään tekstin sisällä seuraavia symboleja viitattaessa tutkimuksen koehenkilöiden kommentteihin:

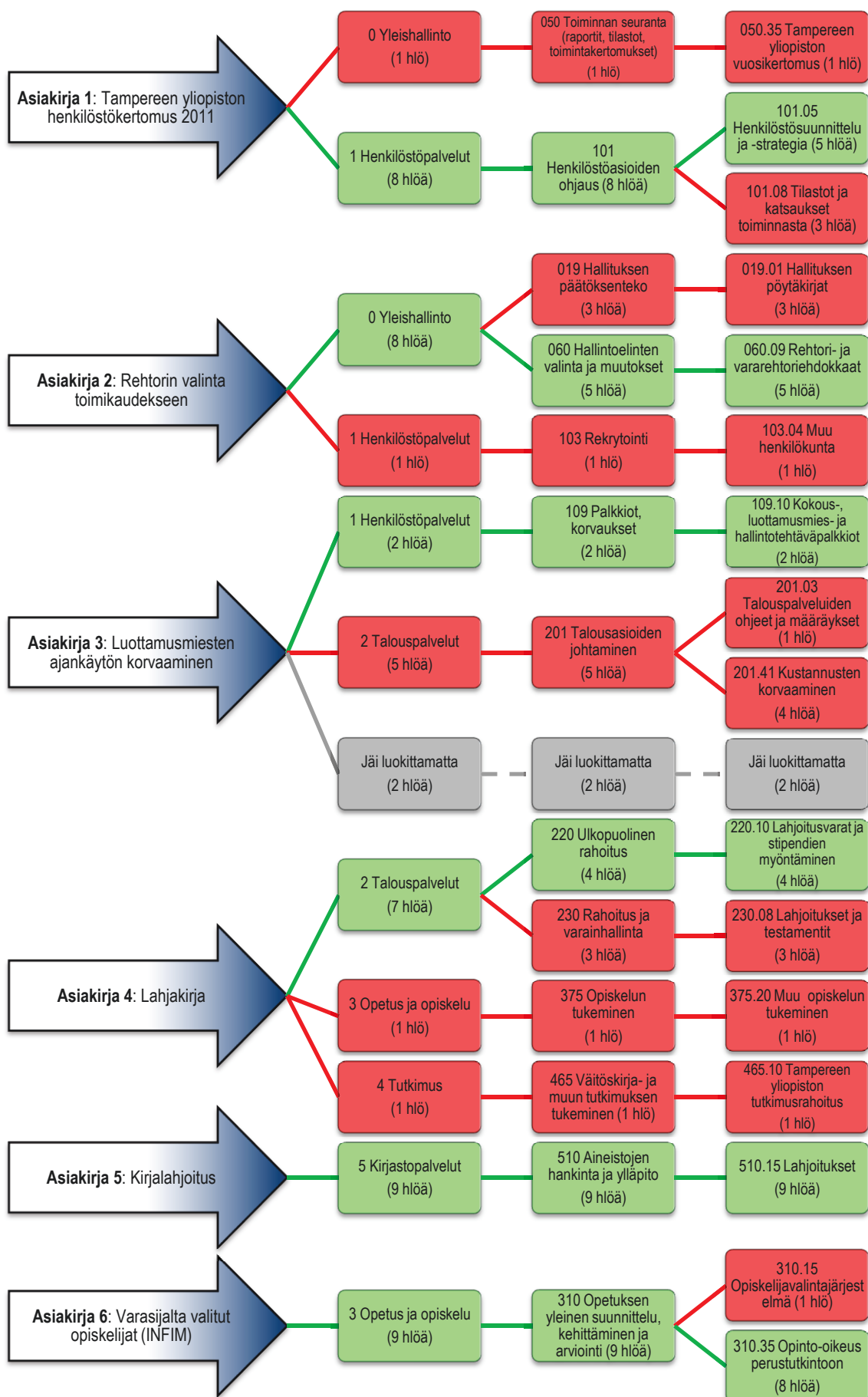
H1 – H9 Koehenkilöt erotetaan toisistaan kirjain-numeroyhdistelmillä.

... Kolmen pisteen merkkijono ilmaisee koehenkilön puheessa esiintyneitä taukoja.

--- Kolmen viivan merkkijono osoittaa, että koehenkilön kommenttien välistä on jätetty pois analyysin kannalta merkityksettömiä (täyte)sanoja tai lauseita.

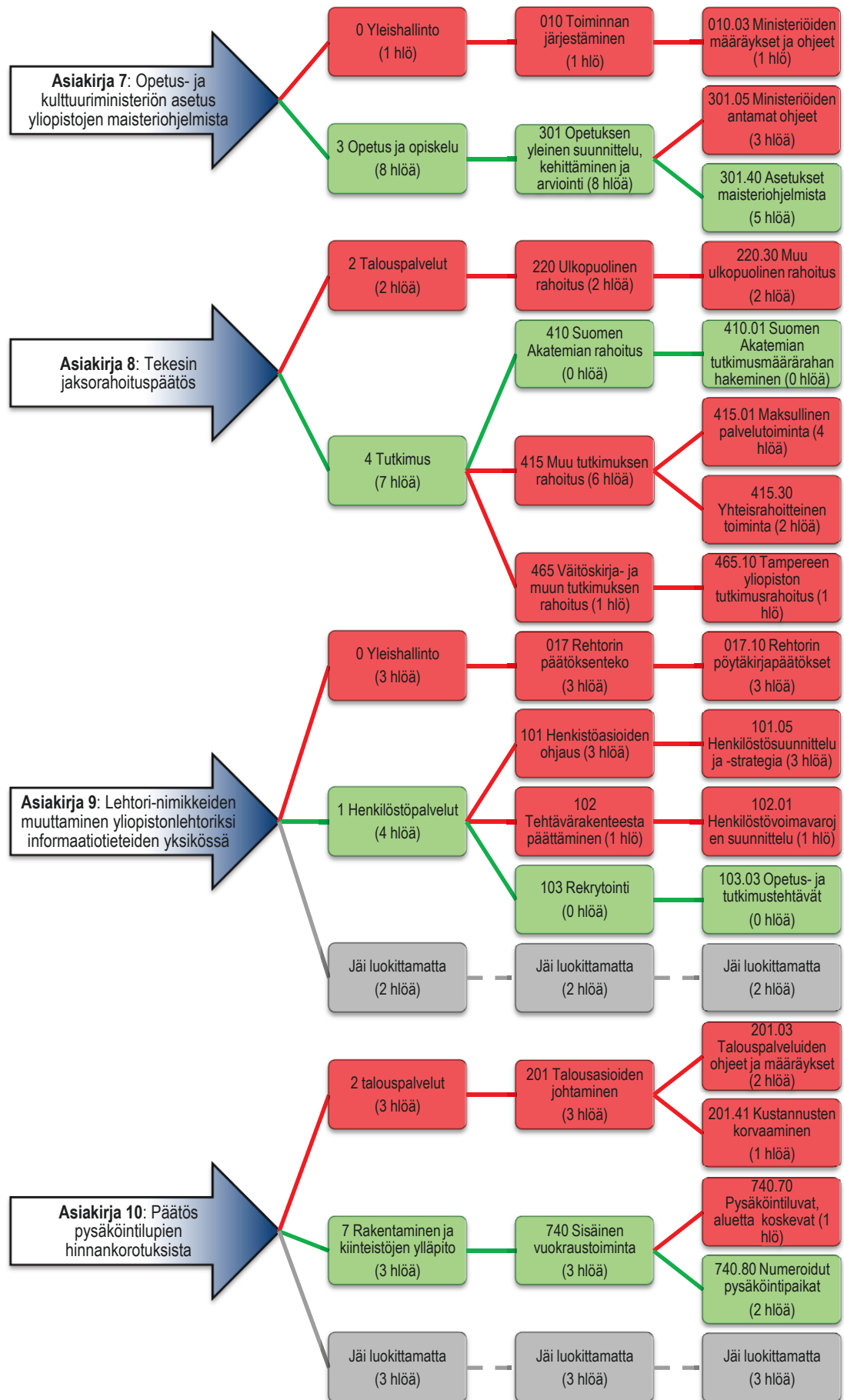
Kaikissa neljännen pääluvun alaluvuissa hyödynnetään myös tämän tutkielman sivuilla 51 ja 52 esiteltäviä kaavioita luokittamistestin kokonaistuloksista (Kaaviot 1a ja 1b *Luokkavalinnat tasoittain*; testiasiakirjojen tarkemmat kuvaukset on koottu tämän tutkielman sivulle 47: Taulukko 7. *Luokittamistestin asiakirjat*). Kaavioissa on kuvattu luokittamistestissä käytetyt kymmenen testiasiakirjaa sekä käyttäjien niille valitsevat luokkavaihtoehdot pääluokkien, ensimmäisten alaluokkien sekä toisten alaluokkien tasoilla. Näin ollen luokkavalinnat muodostavat kaaviossa tasolta tasolle eteneviä luokittamispolkuja. Kunkin luokkavalinnan kohdalle on merkitty, kuinka monet koehenkilöt valitsivat kyseisen luokan. Kaavioiden värit osoittavat luokkavalintojen oikeellisuutta tai virheellisyyttä: vihreä väri osoittaa oikeat ja punainen väri virheelliset luokittamispolut. Lisäksi kaavioissa on käytetty harmaata väriä osoittamaan luokittamatta jääneiden asiakirjojen osuutta. Kaavioiden esittämiin kokonaistuloksiin paneudutaan tarkemmin tulevissa alaluvuissa.

Pääluokkien taso 1. alaluokkien taso 2. alaluokkien taso



Kaavio 1a Luokkavalinnat tasoittain

Päälukkien taso 1. alaluokkien taso 2. alaluokkien taso



Kaavio 1b Luokkavalinnat tasoittain

4.1 Käyttäjät ja epäjohdonmukaisuus

Kuten tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa on jo todettu, Mirja Iivosen (1993) mukaan johdonmukaisuudella tarkoitetaan ”informaation prosessoinnin samanlaisuutta kahdessa tai useammassa eri tilanteessa”. Tämän tutkielman empiirisistä tutkimustuloksista mitattiin ”useiden toimijoiden välistä johdonmukaisuutta” (1993), joka ilmenee yhden koehenkilön tekemien luokkavalintojen johdonmukaisuutena suhteessa muiden koehenkilöiden tekemiin valintoihin. Yhden koehenkilön sisäistä (epä)johdonmukaisuutta suhteessa tämän omiin luokkavalintoihin ei sen sijaan mitattu tässä tutkimuksessa.

Luokittamistestin koehenkilöiden tehtävänä oli luokitella kymmenen haastattelijan valitsemaa asiakirjaa Tweb-asianhallintajärjestelmän taustalla toimivan tehtäväpohjaisen luokitusrakenteen perusteella toisten alaluokkien tarkkuudelle (pois lukien asiakirjatyypin). Luokittamistestin yksityiskohtaiset tulokset on koottu Kaavioihin 1a ja 1b (ks. sivut 51-52), josta käy ilmi luokitettavat asiakirjat, niille alun perin valitut luokat sekä koehenkilöiden tekemät luokkavalinnat. Johdonmukaisuutta analysoitaessa ei ole kyse laadun tarkastelusta, vaan toiminnan samankaltaisuuden mittaamisesta. Näin ollen koehenkilöiden tekemien luokkavalintojen oikeellisuutta ja virheellisyyttä suhteessa alkuperäisiin luokkavalintoihin tarkastellaan vasta seuraavassa alaluvussa (4.2) virheiden näkökulmasta.

Asiakirjojen luokittamisen johdonmukaisuutta analysoitaessa kaikkien eri käyttäjien tulisi osata valita kymmenistä asiakirjaluokista täsmälleen yksi ja sama, jotta tietyn asiakirjan kohdalla tehtyjä luokkavalintoja voitaisiin pitää keskenään johdonmukaisina. Mikäli empiirisen tutkimuksen tuloksia analysoidaan nyt tästä näkökulmasta, voidaan tehdä johtopäätös siitä, että koehenkilöiden tekemät luokkavalinnat olivat lähes poikkeuksetta keskenään epäjohdonmukaisia (ks. Kaaviot 1a-1b, sivut 51-52). Ainoastaan testin viides asiakirja (Kirjalahjoitus) luokitettiin aina poikkeuksetta alaluokkaan 510.15 Lahjoitukset, jolloin koehenkilöiden voitiin todeta toimineen keskenään johdonmukaisesti kyseisen asiakirjan luokittamisessa. Kaikkien muiden asiakirjojen kohdalla koehenkilöt päätyivät sen sijaan osittain erilaisiin luokkavalintoihin, mistä syystä johdonmukaisuusprosentti jäi näiden asiakirjojen kohdalla nolllaksi.

Koska käsillä oleva tutkimus on kuitenkin ennen muuta laadullinen tutkimus, tällaiset kokonaistulokset eivät vielä tarjoa syväluotaavia tutkimustuloksia. Sen sijaan johdonmukaisuutta on syytä tarkastella yksityiskohtaisemmin Taulukon 8. *Luokkavalintavertailu* avulla asiakirjalle valittujen erilaisten luokkavaihtoehtojen lukumäärinä. Lisäksi taulukosta käy ilmi suosituimman luokka-

(Myös luokittamatta jääneiden asiakirjojen vaikutus on laskettu mukaan taulukon ensimmäisen ja toisen sarakkeen arvoihin.) Taulukon viimeinen sarake osoittaa puolestaan sen, oliko

	Eriusten luokkavalintojen lukumäärä (kpl)	Suosituimman luokkavaihtoehdon osuus valinnoista	Oliko suosituin luokkavalinta oikea
Asiakirja 1	3	56 %	✓
Asiakirja 2	3	56 %	✓
Asiakirja 3	4	44 %	✗
Asiakirja 4	4	44 %	✓
Asiakirja 5	1	100 %	✓
Asiakirja 6	2	89 %	✓
Asiakirja 7	3	56 %	✓
Asiakirja 8	4	44 %	✗
Asiakirja 9	4	33 %	✗
Asiakirja 10	5	33 %	✗

Taulukko 8. Luokkavalintavertailu

asiakirjalle useimmin valittu (= suosituin) luokkavalinta ollut oikea (suhteessa asiakirjan alkupe-
räiseen luokkaan). (Luokkavalintojen oikeellisuutta ja virheellisyyttä analysoidaan tarkemmin
seuraavassa alaluvussa.)

Taulukon tulosten analyysissä tehtiin tietoinen raja-
suuden välillä seuraavasti: mikäli asiakirjalle valittujen erilaisten luokkavaihtoehtojen lukumäärä
oli 1 tai 2, koehenkilöiden todettiin toimineen luokkavalinnoissaan kohtuullisen johdonmukai-
sesti. Mikäli valittujen koehenkilöiden luokkavalinnat hajautuivat kuitenkin 4 tai useamman eri
luokkavaihtoehdon välille, koehenkilöiden välistä johdonmukaisuutta pidettiin näissä tapauksissa
erityisen vähäisenä. Kolmen eri luokan välille jakautuneiden tulosten todettiin olevan tässä suh-
teessa keskitasoisia. Kuten taulukosta käy ilmi, kohtuullisen johdonmukaisia tuloksia tehtiin vain
kahden asiakirjan kohdalla (asiakirjat 5 ja 6), kun taas selkeästi epäjohdonmukaisia valintoja
tehtiin yhteensä viiden asiakirjan kohdalla (asiakirjat 3, 4, 8, 9 ja 10). Näin ollen voidaan tode-
ta, että myös luokkavalintojen lukumäärään pohjautuvan suhteellisemmän analyysin avulla pää-
dytään lopulta jo edellä todettuun johtopäätökseen siitä, että luokkavalinnat olivat eri koehen-
kilöiden välillä varsin epäjohdonmukaisia.

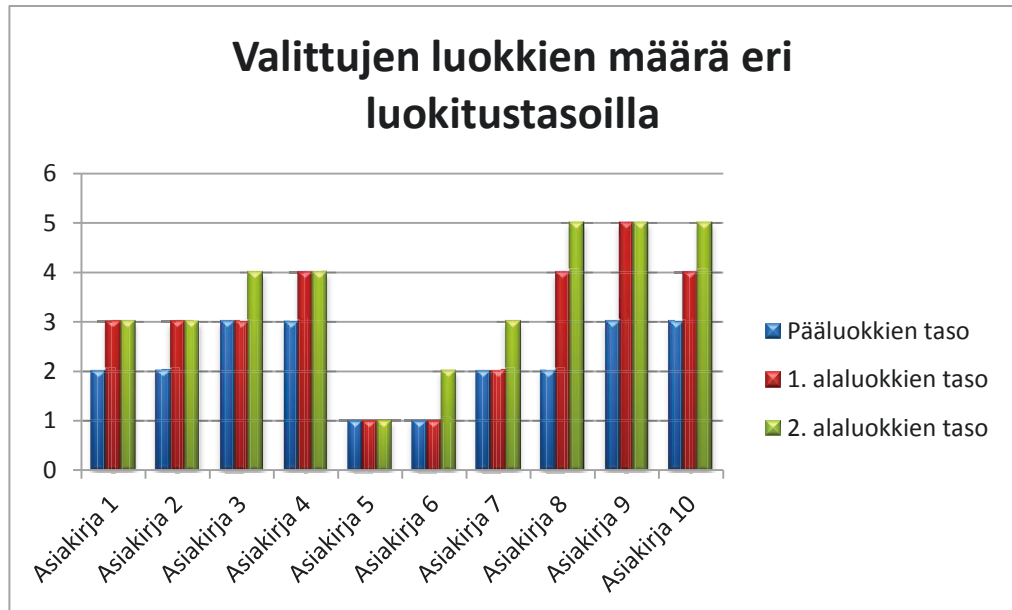
Taulukon 8. *Luokkavalintavertailu* avulla johdonmukaisuutta voidaan tarkastella myös suosituimpia luokkavalintoja (eli prosentuaalisesti suurimman luokkavalinnan osuutta per asiakirja). Kuten taulukosta käy ilmi, erityisen johdonmukaisia valintoja tehtiin vain asiakirjojen 5 ja 6 kohdalla, jolloin suosituimpien luokkien osuudet olivat varsin korkeat (100% ja 89%). Asiakirjojen 1, 2 ja 7 kohdalla vielä hiukan yli puolet (56%) koehenkilöistä päätyi valitsemaan saman

luokan, jolloin koehenkilöiden välistä johdonmukaisuutta voitiin näiden asiakirjojen kohdalla pitää vielä melko korkeana. Muiden asiakirjojen kohdalla (asiakirjat 3, 4, 8, 9 ja 10) koehenkilöiden välillä ei ollut enää havaittavissa erityisen suurta johdonmukaisuutta, vaan suosituimman luokkavalinnan osuus jäi näiden asiakirjojen kohdalla alle 50%:een.

Näiden tulosten perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä luokkavalintojen johdonmukaisuuteen liittyvistä tendensseistä. Kuten taulukosta käy ilmi, suosituimman yksittäisen luokkavalinnan osuus kaikista tietyille asiakirjalle valituista luokista pienenee sitä todennäköisemmin, mitä useampia luokkavaihtoehtoja kyseiselle asiakirjalle on koehenkilöiden kesken valittu. Lisäksi voidaan todeta, että kahden vaihtoehdon tilanteessa suurin osa koehenkilöistä (89%-100%) päätyi joka tapauksessa saman luokkavaihtoehdon valintaan sen sijaan että valinnat olisivat jakautuneet esimerkiksi tasan kahden vaihtoehdoisen luokan välille. Vielä kolmenkin luokkavaihtoehdon tilanteessa tuloksista oli erotettavissa yksi suosituin ja suhteellisen dominoiva luokkavalinta, johon suuri osa koehenkilöistä (56%) oli päätenyt. Vasta luokkavalintojen hajotessa neljän tai useamman luokkavaihtoehdon välille yksittäistä selkeästi dominoivaa luokkavalintaa ei enää ollut yhtä selkeästi erotettavissa. Taulukko 8. *Luokkavalintavertailu* paljastaa lisäksi koehenkilöiden kannalta haastavimmiksi osoittautuneet yksittäiset asiakirjat (nro 3, 4, 8, 9 ja 10), sillä niiden kohdalla koehenkilöiden tekemien luokkavalintojen hajautuminen oli suurta (4-5 eri luokkavaihtoehtoa) eikä suosituimman yksittäisen luokkavalinnan erottaminen kokonaistuloksista ole enää selkeää.

Koehenkilöiden luokkavalintojen hajontaa voidaan analysoida myös luokitusrakenteen eri tasoilla. Kuviossa 3. *Valittujen luokkien lukumäärät tasoittain* on kuvattu eri luokkavalintojen (sis. myös luokittamatta jättämiset) lukumäärällinen hajonta pääluokkien tasolla, ensimmäisten alaluokkien tasolla sekä toisten alaluokkien tasolla. Kyseisessä kuviossa esitettyjen tulosten perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että koehenkilöiden välisten luokkavalintojen epäjohdonmukaisuus lisääntyy sitä todennäköisemmin, mitä alemmalle tasolle luokitusrakenteessa edetään. Luokkavalintojen johdonmukaisuutta arvioitaessa on kuitenkin syytä ottaa huomioon eri luokitusasoilla olevien luokkavaihtoehtojen määrä. Potentiaalisilta vaikuttavien vaihtoehtojen määrä usein kasvaa jonkin verran luokitusrakenteen alemmille tasoille siirryttäessä, jolloin johdonmukaisten luokitusvalintojen tekeminen hankaloituu suhteessa pääluokkien tasoon, jossa vaihtoehtoja on muutenkin niukemmin.

Luokittamiseen
liittyvää
(epä)johdonmukais-
uutta voidaan
lisäksi analysoida
myös koehenkilöi-
den kognitiivisen
ajatusprosessin
näkökulmasta.
Empiirisessä tut-
kimuksessa kävi
ilmi, että koehen-
kilöt harkitsivat



Kuvio 3. Valittujen luokkien lukumäärät tasoittain

tyypillisesti useita vaihtoehtoisia luokkia testin eri asiakirjoille. Koehenkilöt eivät kuitenkaan toimineet tässä suhteessa täysin johdonmukaisesti kaikkien asiakirjojen suhteen. Joidenkin testiasiakirjojen kohdalla potentiaalisia luokkavaihtoehtoja kartoitettiin useista eri pääluokista ja toisinaan vielä kertaalleen senkin jälkeen, kun yksi potentiaalinen luokkavaihtoehto oli jo löytynyt. Testissä oli kuitenkin mukana myös sellaisia asiakirjoja, joiden kohdalla koehenkilöt tuntuivat päätyvän impulsiivisempiin luokkavalintoihin ilman, että olisivat edenneet luokittamisprosessissaan yhtä harkitsevasti kuin muiden asiakirjojen kohdalla. Näin ollen voidaan todeta, että luokittamisprosesseissa ei toimittu kovin johdonmukaisesti, vaan osa asiakirjoista luokitettiin tarkkaan harkiten ja puntaroiden erilaisia vaihtoehtoja kun taas toisten asiakirjojen kohdalla koehenkilöt päätyivät nopeisiin, impulsiivisiin ja intuitiivisiin luokkavalintoihin.

Koehenkilöt olivat sitä taipuvaisempia tekemään impulsiivisia luokituspäätöksiä, mitä ”helpompi” (ts. suoraviivaisempi ja ilmiänsuhtaan selkeämpi) asiakirja oli kyseessä ja mitä selvemmin he päätyivät heti ensi yrittämällä erityisen potentiaalisen luokkavaihtoehdon äärelle (ts. mitä selvemmin heidän alkuperäinen intuitionsa ja logiikkansa johti heidät oikealta vaikuttavan luokkavaihtoehdon äärelle). Tästä todistaa esimerkiksi asiakirja 5 (Kirjalahjoitus), jonka kohdalla ei tyypillisesti toimittu kovin harkitsevasti (eli johdonmukaisesti suhteessa muihin moniin muihin asiakirjoihin, joiden kohdalla harkittiin pidempään), vaan lähes kaikki yhdeksän koehenkilöä etenivät luokitusrakenteessa melko suoraviivaisesti potentiaalisen luokan äärelle ja päätyivät kyseisen luokan valintaan sen enempää harkitsematta. Ainoastaan yksi koehenkilö toteaa luokkavalinnan

lopuksi: ”vaikee kuvitella et... tuola nyt muissa kohdissa olis sopivampaa...” (H6), mikä osoittaa, että muiden luokkavaihtoehtojen mahdollisuus kävi edes hetkellisesti koehenkilön mielessä.

Empiirisen tutkimuksen haastatteluosuudessa kartoitettiin vielä koehenkilöiden omia ajatuksia siitä, millaisia luokkavalintoja he arvelivat muiden koehenkilöiden tekävän suhteessa heidän omiin luokkavalintoihinsa (ks. Liite 2, kysymys nro 10). Kaksi koehenkilöä arveli, että kaikki luokittamistestin koehenkilöt tekisivät keskenään joko täysin tai edes suhteellisen samanlaisia luokkavalintoja. Toinen heistä perustelee näkemystään sillä, että ”täs on oltu samassa aivopesussa niin kauan että se jotenki menis... samansuuntaisesti” (H6). Kuitenkin enempi osa testin koehenkilöistä (yhteensä 7 henkilöä) oli sitä mieltä, että koehenkilöiden tekemien luokkavalintojen välillä esiintyisi todennäköisesti jonkinlaista variaatiota (eli epäjohdonmukaisuutta). Kaikkein selkeimmäksi perusteeksi (yhteensä kolmella koehenkilöllä) nousi olettamus siitä, että koehenkilöiden edustamilla eri vastuualueilla on kuitenkin tässä suhteessa merkitystä, vaikka kaikki koehenkilöt työskentelivätkin samassa yksikössä:

”se riippuu tietysti siitä et jos ajattelee tätä käytävää niin tota minkä palveluiden alla ne on... et semmonen joka on niinku Opintopalveluissa... niin kyl varmaan olis yhtä pihalla näistä henkilöstökertomuksista ja parkkiluvista... koska ne ei tuu sillai niinku luontevasti niinku sen oman työn kautta...” (H9)

”riippuu niin siitä henkilöstä ja millä vastuualueella ja minkäläisten asioiden kanssa on tekemisissä että osahan näistä oli niinkun mulleki sillain outoja että kun ei liippaa silleen omaa työtä läheltä että meni ihan arvalla kyllä... varmaan toisillaki sama juttu...” (H1)

”tota emmä usko et menee... samallailla --- varsinki jos työt on vähä erilaisia et se pohjatuntemus on erilainen... eri asiat lokahtaa helpommin ku toisilla” (H4)

Usein oltiin sitä mieltä, että koehenkilölle itselleen vaikeimmiksi osoittautuneiden asiakirjojen kohdalla esiintyisi todennäköisimmin kaikkein eniten epäjohdonmukaisuutta. Toisaalta koehenkilöt arvelivat myös, että tällaisten asiakirjojen kohdalla muut koehenkilöt olisivat mahdollisesti suoriutuneet luokittamistestistä heitä itseään paremmin.

4.2 Käyttäjät ja virheet

Kuten tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa on tuotu esille, monimutkaista ja vaikeasti mitattavissa olevaa virheen käsitettä voidaan pitää ongelmallisena asiakirjojen luokittamisen kontekstissa. Virheeksi voidaan tulkita väärin valittu tai virheellinen luokka, mutta väärin valitsemista ja virheellisyyttä on sinällään vaikea määritellä tai mitata objektiivisesti. Tämän tutkielman empiiristen tutkimustulosten virheiden tarkastelun lähtökohdiksi valittiin kaksi näkökulmaa. Koehenkilöiden tekemille luokkavalinnoille otettiin ensin vertailukohdaksi asiakirjoille alun perin valitut luokat. Tämän lisäksi asiakirjojen luokittamisessa ilmenneitä virheitä tarkasteltiin myös koehenkilöiden luokittamisprosessien ja luokittamislogiikan näkökulmista.

Testiasiakirjojen luokittamisessa ilmenneiden kvantitatiivisesti mitattavien virheiden määrää voidaan ensiksi tarkastella koehenkilöiden kokonaistestitulosten kautta. Taulukko 9. *Tulosjakauma* havainnollistaa, kuinka monta testin kymmenestä asiakirjasta koehenkilöt luokittivat oikeisiin (eli asiakirjoille alun perin valittuihin) luokkiin. Kuten kuviosta käy ilmi, ”viisi oikein” -tuloksia oli lähes puolella (4 henki-

Kuinka monta asiakirjaa luokitettiin oikein? (max. 10/10)	Koehenkilöt
3/10	H2, H5
4/10	H7, H8
5/10	H1, H4, H6, H9
6/10	H3

Taulukko 9. *Tulosjakauma*

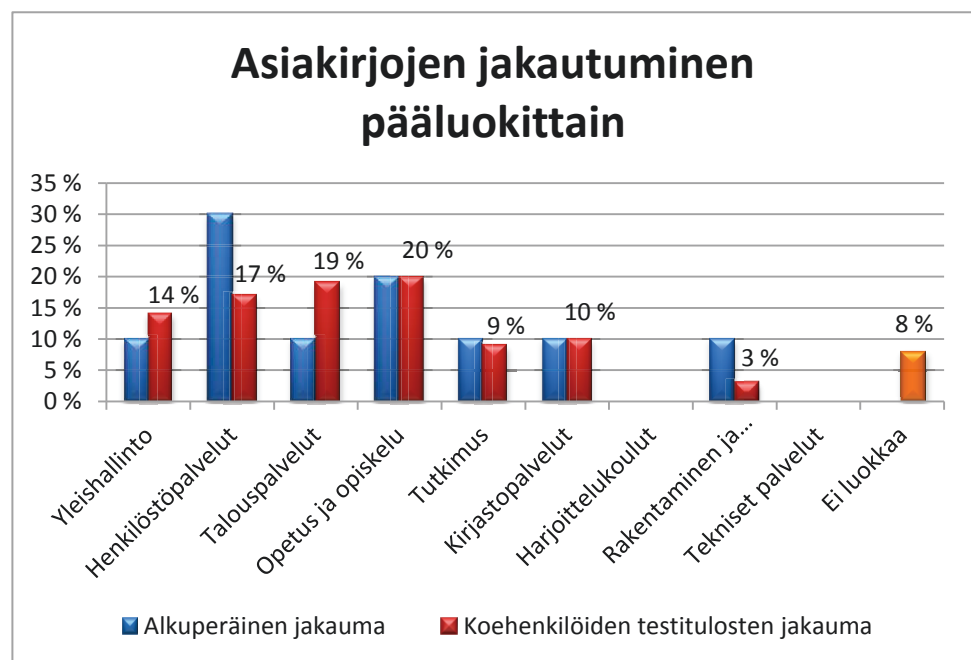
löä) testin koehenkilöistä. Vain yksi koehenkilö onnistui luokittamaan yli puolet asiakirjoista (6 kpl) niiden alkuperäisiin luokkiin. Alle ”viisi oikein” -tuloksia oli testissä niin ikään 4 kappaletta.

Sekä tutkimukseen liittyvien haastattelujen yhteydessä saatujen kommenttien että tutkielman laatijan taustatietämyksen perusteella voitiin tehdä johtopäätös siitä, että oikeiden luokkavalintojen määrä tuntui olevan jossain määrin verrannollinen koehenkilöiden aiempaan kokemukseen Tweb-asianhallintajärjestelmästä (ja siten myös luokitusrakenteesta): kokemattomat käyttäjät sijoittuivat jonkin verran kokeneempia kollegojaan huonommin tässä vertailussa. Kuten Taulukon 9 esittämistä kokonaistuloksista voidaan kuitenkin todeta, koehenkilöiden väliset erot eivät olleet tässä suhteessa erityisen suuria, vaan yhtä koehenkilöä lukuun ottamatta kaikkien koehenkilöiden tekemistä luokkavalinnoista vähintään puolet osoittautui virheellisiksi suhteessa asiakirjoille alun perin valittuihin luokkiin.

Luokitettavan asiakirjan tuttuudella ja kyseiseen asiakirjaan liittyvällä kokemustaustalla oli luokittamisen onnistumisen kannalta varsin suurta merkitystä. Tutkimuksen kolme Opintopalveluiden vastualueen edustajaa luokittivat opintoasioihin liittyvät asiakirjat (asiakirjat 6 ja 7) kes-

kenään täysin johdonmukaisesti sekä virheettömästi. Koska kyseiset asiakirjat ja niiden asiasällöt olivat heille entuudestaan tutumpia, luokittamiseen kului myös huomattavasti vähemmän aikaa (usein alle 30 sekuntia). Testinaikaisten havaintojen sekä käyttäjien verbalisoimien ajatusprosessien perusteella voitiin lisäksi todeta, että tutumpien asiakirjojen kohdalla koehenkilöt osasivat nopeammin tulkita käsillä ollutta asiakirjaa ja poimia sen sisällöstä luokittamisen kannalta olennaisin informaatio. Vieraampien asiakirjojen kohdalla koehenkilöt käyttivät enemmän aikaa, tarttuivat luokittamisen kannalta epäolennaisiin elementteihin ja päätyivät helposti virheellisiin luokkavalintoihin.

Kuvion 4. *Pääluokittainen jakauma* avulla voidaan tarkastella virheellisten luokkavalintojen jakautumista pääluokittain, jolloin saadaan yleiskuva siitä, mihin pääluokkiin virheet erityisesti kohdistuivat. Koehenkilöiden luokkavalinnoissa Henkilöstöpalveluiden sekä Rakentamisen ja kiinteistöjen ylläpidon luokkien osuudet olivat pudonneet merkittävästi (erotus: -13% ja -7%) verrattuna asiakirjojen alkuperäisiin luokkavalintoihin, kun taas Yleishallinnon ja Talouspalvelujen osuudet ovat kasvaneet (erotus: +4% ja +9%).



Kuvio 4. *Pääluokittainen jakauma*

Osa virheistä selittyy koehenkilöiden voimakkaiden ennako-oletusten luokkavalintaa ohjaavilla vaikutuksilla, sillä luokittamistestinaikaisista käyttäjien kommentaareista kävi ilmi, että useat koehenkilöt olivat taipuvaisia suuntaamaan luokkavalintojaan oletusarvoisesti joko Yleishallinnon tai Talouspalveluiden luokkiin. Mikäli kyseessä oli ylemmän tason asiakirja (esimerkiksi asetus tai rehtorin/muun hallintoelimen päätös) tai yliopiston toimintaan yleisemmin liittyvä asiakirja, sopivaa luokkaa etsittiin usein oletusarvoisesti Yleishallinnon luokasta:

- **Asiakirja 2. Rehtorin valinta toimikaudekseen**
”rehtorin valinta...okei...katotaan ny...aam...Yleishallinto...Yleishallinto koska...no, se ny tulee ekana mieleen” (H6)
”...kyl seki Yleishallintoon varmasti kuuluu...” (H5)
- **Asiakirja 7. Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus yliopistojen maisteriohjelmista**
”siis mää haluaisin kyllä et olis joku semmonen...jos nyt täällä kerta on jo yleishallinnossa kanslerin, rehtorin ja yliopistokollegion hallituksen jutut että olis joku vaikka ministeriöt tai...” (H1)
”mun mielestä noi asetukset pitäis olla täällä nollassa [Yleishallinto]” (H7)
- **Asiakirja 10. Pysäköintiluvat**
”hallintokeskuksen päätös pysäköintiluvista...no, todennäköisesti Yleishallintoo ja...” (H6)
- **Asiakirja 1. Henkilöstökertomus**
”tää [Henkilöstöpalveluiden pääluokan alta löytyvä] ”Henkilöstösuunnittelu ja –strategia” [-luokka]... olis tosi hyvä kanssa (hehe)... mutta tota... jotenki mä mielelläni vaan löytäisin täältä Yleishallinnosta kumminkin...” (H4)

Mikäli taas kyseessä oli jollain tapaa raha-asioihin liittyvä asiakirja, koehenkilöt pyrkivät varsin tyypillisesti sovittamaan kyseistä asiakirjaa Talouspalveluiden luokkaan. Jopa kirjalahjoitukseen liittyvää asiakirjaa yritettiin kertaalleen aluksi sovittaa Talouspalveluiden luokkaan hankintatoimen näkökulman kautta, mitä voitiin pitää jokseenkin yllättävänä ratkaisuna. Testissä oli mukana neljä selkeästi raha-asioihin tavalla tai toisella kytkeytyvää asiakirjaa, joista ainoastaan yksi (asiakirja 4) oli alun perin luokitettu Talouspalveluiden luokkaan. Tästä huolimatta jokaista näistä neljästä asiakirjasta yritettiin päättäväisesti luokittaa Talouspalveluiden luokkaan:

- **Asiakirja 4. Lahjakirja**
”tää on... talousasioita tää lahjakirja... se on ulkopuolista rahoitusta...” (H2)
 - **Asiakirja 8. Tekesin jaksorahoituspäätös**
”no, Tutkimus-kohas on sopivia mutta mä mielelläni kattaisin taas Talouspalveluitten kautta” (H6)
 - **Asiakirja 3. Luottamusmiesten ajankäytön korvaaminen**
”tässä rahaa liikkuu niin kyl tään Talouspalveluissa täytyy olla...” (H3)
 - **Asiakirja 10. Pysäköintiluvat**
”Hallintokeskus on korottanut pysäköintilupien vuosimaksuja... mmhmm... taloudesta lähtisin kattoon” (H1)
-
- ”et mullon semmonen taipumus et mä herkästi jos on rahoista kyse nii mielelläni aina niinku et se on talous” (H4)

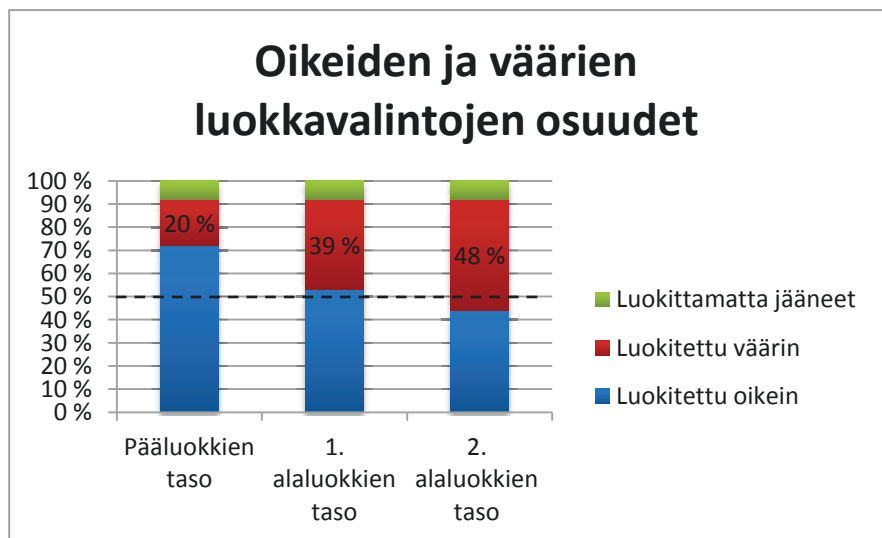
- ”talousasiat on kamalan tarkkoja... tuntuu että nyt on heti semmonen että on rahasta kyse niin (hehe) --- se vie mua ku pässiä narussa” H3

Tällainen luokkavalintojen oletusarvoinen suuntaaminen todistaa, että koehenkilöt toimivat vahvasti aiempien käsitystensä ohjaamina pyrkien hakemaan luokitusrakenteesta vahvistusta omille ennako-oletuksilleen ja intuitiiviselle luokittamislogiikalleen – toisinaan siitakin huolimatta, että luokitusrakenteen sisäinen logiikka tuntui sotivan tätä vastaan.

Virheiden osuutta koehenkilöiden luokkavalintojen kokonaistuloksissa voidaan arvioida myös luokitusrakenteen kaikilla eri tasoilla kokonaisuutena. Tätä havainnollistaa Kuvio 5. *Tasoittainen vertailu*, jonka esittämien tulosten perusteella voidaan todeta, että virheellisten luokkavalintojen suhteellinen määrä kasvaa sitä todennäköisemmin, mitä alemmalle tasolle luokitusrakenteessa siirrytään. Koska testissä oli mukana 9 koehenkilöä ja 10 asiakirjaa, luokkavalintoja tehtiin tutkimuksessa yhteensä 90 kappaletta. Pääluokkien tasolla virheellisten luokkavalintojen osuus oli 20% näistä 90 luokkavalinnasta (oikeiden valintojen osuuden ollessa 72%). Seuraavalla, ensimmäisten alaluokkien tasolla virheellisten valintojen osuus kasvoi 39%:ään (oikeiden valintojen osuuden ollessa tällä tasolla 53%). Alimmalla, toisten alaluokkien luokitustasolla virheellisten luokkavalintojen osuus

kokonaisuudesta ylitti jo oikeiden valintojen osuuden: 48% luokkavalinnoista oli virheellisiä, kun taas oikeiden valintojen osuus oli 44%.

Tässä yhteydessä voidaan ottaa tarkastelun kohteeksi myös valinnat, joissa päädyttiin jättämään asiakirja



Kuvio 5. *Tasoittainen vertailu*

luokittamatta. Tällaisia valintoja oli yhteensä 8% tutkimuksessa tehdyistä 90 luokkavalinnasta, ja niiden vaikutus jakautui Kuvion 4 esittämällä tavalla jokaiselle luokitustasolle (ks. myös Kääviöt 1a-1b *Luokkavalinnat tasoittain*, sivut 51-52). Mikäli luokittamatta jättämistä halutaan tässä yhteydessä pitää virheellisenä luokkavalintana, virheiden osuus eri luokitustasoilla kasvaa entisestään seuraavasti: pääluokkien tasolla virheiden osuus olisi 28%, ensimmäisten alaluokkien

tasolla 47% ja toisten alaluokkien tasolla 56%. Puhtaasti rationaaliselta kannalta tarkasteltuna tällaista ajattelutapaa voitaisiin pitää perusteltuna: mikäli asiakirjaa ei ole sijoitettu oikeaan luokkaan, kaikki muut luokkavalinnat ovat silloin automaattisesti virheellisiä. Tässä yhteydessä luokittamatta jättäminen voitaisiin nähdä asiakirjan sijoittamisena roskaluokan tapaiseen ”Epäselvät”- tai ”Sekalaiset”-luokkaan, mitä voidaan siis edellä mainitun ajattelutavan mukaan pitää yhtälailla virheellisenä luokkavalintana. Myös koehenkilöiden kommentista käy selkeästi ilmi, ettei roskaluokkaa (ts. luokittamatta jättämistä) voida pitää kovin tavoiteltavana ja hyväksyttävänä ratkaisuna suuremmassa mittakaavassa:

”se on vähä semmonen kuitenkin niinku luovuttaminen aina laittaa sinne...et tota nii...tota tota... no sit... se joka rupee ettiin nii sehän joutuu aina ettiin sen Muut-luokan niinku” (H2)

”siis jos lähtökohta on se että luokitellaan vähän sinne päin... niin sehän on aika huono lähtökohta --- kylhän ne pitää luokitella oikein...” (H9)

Luokittamatta jääneiden asiakirjojen ohella virheellisten luokkavalintojen osuuden laskentaan vaikuttaa lisäksi se, että luokittamistestiin oli otettu mukaan myös sellaisia asiakirjoja (asiakirjat 8 ja 9), joiden voitiin ajatella sijainneen jo lähtökohtaisesti virheellisissä tai epäloogisissa luokissa. Asiakirja 9 (”Lehtori-nimikkeiden muuttaminen yliopistonlehtoriksi informaatiotieteiden yksikössä”) oli alun perin luokitettu Henkilöstöpalveluihin, alaluokkaan ”103.03 Opetus- ja tutkimustehtävät” (ks. Kaavio 1b *Luokkavalinnat tasoittain*, sivu 52), joka arkistonmuodostussuunnitelmaa tarkastelemalla osoittautuu lopulta oikein valituksi mutta joka pelkkää luokitusrakenteen runkoa ja luokkien nimiä analysoimalla vaikuttaa helposti virheelliseltä. Edes henkilöstöasioiden parissa työskennelleet koehenkilöt eivät pitäneet tätä luokkavalintaa loogisena, vaan päätyivät sen hylkäämiseen vielä senkin jälkeen, kun olivat jo saavuttaneet saman luokituslogiikan, jota kyseisen asiakirjan kohdalla oli oletettavasti alun perin käytetty:

”ainut on se rekrytointi [103 Rekrytointi] mutta ku ei tää millään lailla... rekrytointiin liity... sielä rekrytoinnissa olis niinku kategorioittain eri tehtäviä [mm. 103.03 Opetus- ja tutkimustehtävät] tota niinku vois periaattees ajatella et tää ois niinku aikasempiin rekrytointeihin liittyviä ja sitte niinku... tää täydentäis niitä mutta... äää... tän mä jätän ohi tää en en... en saa ny sitä kyllä mihinkään...” (H1)

Asiakirja 8 (Tekesin jaksorahoituspäätös) oli puolestaan luokitettu alun perin luokkaan ”410.10 Suomen Akatemian” tutkimusmäärärahan hakeminen, joka osoittautuu sekä luokitusrakennetta että arkistonmuodostussuunnitelmaa tarkastelemalla virheelliseksi. Lisäksi on todettava, että Suomen Akatemia ja Tekes toimivat molemmat tutkimusrahoitussektorilla ja toisinaan myös

yhteisissä hankkeissa, mutta ne ovat tästä huolimatta kuitenkin selkeästi kaksi eri tutkimusrahoittajaa¹⁴, mistä syystä Tekesin jaksorahoituspäätökselle alun perin valittua Suomen Akatemian luokkaa voidaan pitää virheellisenä. Testissä käytettyä luokitusrakennetta tarkasteltaessa voitiin lisäksi todeta, ettei rakenteesta edes ollut löydettävissä erityisen potentiaalista luokkavaihtoehtoa kyseiselle asiakirjalle. Myös koehenkilöt kommentoivat tätä puutetta sekä testin aikana että testin jälkeen, vastausten läpikäynnin yhteydessä:

Testin aikana:

”tälle ny oikee löydy mitään kauheen sopivaa... --- mutta tota... ehkäpä mä laittaisin sen tänne 415 ja... no, 415.01 [”Maksullinen palvelutoiminta”] vaikka se nyt on ehkä vähä... se ei nyt oikein tyydytä...” (H3)

”tästä selvästi puuttuu Tekes (hehe)...” (H9)

Testin jälkeen:

”noku täähän on nimenomaan Tekes-päätös... äää... olipas tyhmästi laitettu... mun mielest toi on väärä paikka sille...” (H8)

”siis hä?... tää on Tekes? --- mjo, mä oon pettyny, mä oon pettyny... ei vaan... se on virhe... siinä vois olla Tekes... vahingossa laitettu...” (H2)

Virheiden osuuden voitiin havaita olevan korkeimmillaan juuri tällaisten, lähtökohtaisesti virheellisesti tai epäloogisesti luokitettujen asiakirjojen kohdalla. Lisäksi tulosten perusteella voitiin tehdä lisähavainto siitä, että näiden asiakirjojen kohdalla myös edellisessä alaluvussa (4.1) tarkasteltu koehenkilöiden välinen johdonmukaisuus oli varsin vähäistä. Näin ollen voidaan todeta, että lähtökohtaisesti virheellisesti tai epäloogisesti luokitettujen asiakirjojen kohdalla esiintyy enemmän epäjohdonmukaisuutta ja virheellisiä luokkavalintoja. Tässä yhteydessä on kuitenkin huomioitava, että kyse on suurelta osin myös itse luokitusrakenteeseen liittyvästä ongelmasta, sillä oikean ja loogisen luokkavaihtoehdon puuttuminen luo jo lähtökohtaisesti otolliset olosuhteet virheiden ja epäjohdonmukaisuuksien syntymiselle. Virheellisten valintojen syntymistä ei näin ollen voida tällaisissa tilanteissa pitää yllättävänä tuloksena.

Tämän luvun teemaan liittyen voidaankin siksi kyseenalaistaa, onko alun perin virheellisesti luokitettujen asiakirjojen osalta saatuja tuloksia mielekästä ottaa ollenkaan mukaan vertailuun, kun lasketaan virheiden osuutta testin kokonaistuloksista. Mikäli asiakirjat 8 ja 9 näin ollen

¹⁴ Suomen Akatemia <<http://www.aka.fi/fi/A/Suomen-Akatemia/Tama-on-Akatemia/>> (viitattu 2.5.2013)
Tekes <<http://www.tekes.fi/fi/community/Tekes/320/Tekes/626>> (viitattu 2.5.2013)

jätettäisiin vertailun ulkopuolelle, virheellisten luokkavalintojen osuudet pienenisivät eri luokitus-
tasoilla niin merkittävästi, että oikeiden luokkavalintojen suhteellisen kokonaismäärä säilyy kai-
killa luokitustasoilla korkeampana kuin virheiden määrä. Tämä todistaa osaltaan siitä, kuinka
suuri negatiivinen vaikutus lähtökohtaisesti virheellisillä tai epäloogisilla vaikuttavilla luokkava-
linnoilla voi olla.

Kuvion 6. *Tasoittainen vertailu asiakirjoittain* avulla voidaan tarkastella vielä virheellisten valin-
tojen prosentuaalista osuutta asiakirjoittain eri luokitustasoilla. (Sivuilla 51-52 esitetyt puukaa-
viot havainnollistavat yksityiskohtaisemmin virheellisten valintojen jakaumaa suhteessa oikeisiin
luokkavalintoihin.) Kuten Kuviosta 6 käy ilmi, pääluokkien tasolla virheiden osuus oli useimpien
asiakirjojen kohdalla vielä suhteellisen pieni (pois lukien asiakirjat 9 ja 10), mutta jo seuraaval-
le tasolle edettäessä virheiden osuus oli useiden asiakirjojen kohdalla kasvanut merkittävästi.
Tällaisten asiakirjojen osalta on kuitenkin todettava, että siirryttäessä ensimmäisten alaluokkien
tasolta alimmalle, toisten alaluokkien tasolle, virheiden osuus ei kuitenkaan yllättäen kasvanut
enää enempää, vaan pysyi täysin samana verrattuna edeltävään tasoon, jossa suurin kasvu-
piikki oli jo tapahtunut. Alimmalla tasolla virheiden osuuden kasvu kohdistui enää vain niihin
asiakirjoihin, joiden kohdalla virheiden osuus ei vielä edeltävällä, ensimmäisten alaluokkien ta-
solla ollut kasvanut ollenkaan. Tämän perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että yksit-
täisen asiakir-

jan kohdalla
virheiden
osuuden kas-
vussa tapahtui
huomattava
kasvupiikki
yleensä vain
kerran (tyypilli-
sesti joko en-
simmäisten tai
toisten ala-
luokkien tasolla)
koko luokitta-



Kuvio 6. *Tasoittainen vertailu asiakirjoittain*

Näiden havaintojen lisäksi Kuvion 6 perusteella voidaan selkeästi erottaa myös ne asiakirjat, joiden kohdalla luokittaminen tuotti kaikkein eniten ja vähiten ongelmia. Vaikeimmin luokitettaviksi asiakirjoiksi osoittautuivat asiakirjat 8 ja 9, joiden kohdalla virheiden osuus oli alimmalla luokitustasolla jo täydet 100%. Virheellisten luokkavalintojen osuus oli varsin suuri myös asiakirjojen 3 ja 10 kohdalla (molemmilla 78%). Näistä ensin mainitun kohdalla virheiden osuuden suurin kasvupiikki tapahtui ensimmäisten alaluokkien tasolla, mutta 10. asiakirjan kohdalla virheiden osuuden kasvua tapahtui poikkeuksellisesti kautta linjan kaikilla luokitustasoilla. Sen sijaan asiakirjat 5 ja 6 osoittautuivat tässä luokittamistestissä kaikkein helpoimmiksi: alimmalla, toisten alaluokkien tasolla virheiden osuus asiakirjan 5 kohdalla oli 0% ja 6. asiakirjankin kohdalla vain 11%.

”mää luokitin niitä siis sillai et mää huomasin että... esimerkiksi siinä mää niinku luokitin niitä niinku eri perusteella välillä... onks se rehtorin päätös vai...” (H2)

Luokitettuaan asiakirjan tekijään perustuvalla logiikalla koehenkilöt tyypillisesti palasivat seuraavan testiasiakirjan kohdalla takaisin vanhaan logiikkaansa. Tällaista edestakaista luokittamislogiikan vaihtamista voidaan osaltaan pitää paitsi epäjohdonmukaisena myös vielä selkeämmin virheellisenä ja virheisiin johtavana toimintana sekä lopullisten luokkavalintojen että luokittamisprosessiin liittyvän psykologisen ajatusprosessin kannalta, sillä asiakirjaluokituksen käytössä tulisi hyödyntää systemaattisesti vain yhtä luokittamislogiikkaa.

65

Useat luokittamistestin koehenkilöt totesivatkin, että luokitusrakenteessa (ja siten myös asiakirjojen luokittamistilanteessa) käytettävän oikean logiikan tunnistaminen ei ole yksinkertaista, mistä johtuen koehenkilö saattaa päätyä käyttämään useampaa eri logiikkaa:

”tota... mun mielestä nää ei oo ihan samantyyppisiä... et nää eri osiot [eli pääluokat alaluokkineen] menee niinku mun mielestä vähä eri logiikalla” (H4)

”miks mä mietin kahd-... tai mietin et millä logiikalla pitäis... koska mä mietin sitä, että... että tota... koska se pitäis saada oikein nii sitte miettii et kumpi tapa sit on oikee koska se ei oo koskaan selvinny että mikä on se oikee tapa tai sillai...” (H6)

Testi aikana kävi lisäksi ilmi, että koehenkilöt paitsi varioivat luokittamislogiikoidensa välillä myös tulkitsivat luokitusrakenteen sisäistä logiikkaa lähtökohtaisesti eri tavalla. Edellä mainitun tekijä/henkilö-näkökulman lisäksi koehenkilöt tuntuivat välillä analysoivan luokitusrakennetta muun muassa organisaatorakenteen näkökulmasta:

”ku tää [luokitusrakenne] noudattaa nyt tätä meidän yliopiston vastuurakennetta joka taustalla on niin...” (H1)

Tällekin voidaan kuitenkin löytää syitä itse luokitusrakenteesta, sillä vasta organisaatiomuutoksen myötä Tampereen yliopiston luokitusrakenteessa otettiin käyttöön ’-palvelut’-sanamuoto. Aiemmin kyseisen sanamuodon tilalta oli luokitusrakenteessa käytetty ’-hallinto’ ja ’-asiat’ – sanamuotoja (esim. Henkilöstöhallinto ja Talousasiat), mikä käy ilmi organisaation intranetissä olevasta arkistonmuodostussuunnitelmasta (vuodelta 2009). Koska kyseessä on tuolloin ollut lähinnä organisaatorakenteessa (eikä lopulta varsinaisissa organisaation tehtävissä) tapahtunut muutos, sen integroiminen muun muassa luokitusrakenteen pääluokkien nimiin ynnä muihin rakenteen keskeisiin komponentteihin vääristää tahattomasti luokituksen tehtäväpohjaisuutta kohti organisaatorakenteeseen perustuvaa luokitustapaa. Tätä voidaan näin ollen pitää paitsi luokitusrakennetta sekavoittavana ja käyttäjiä hämmentävänä myös tehtäväluokitusten perusidean kannalta virheellisenä ratkaisuna, sillä käyttäjät yhdistävät ’-palvelut’-sanana helpommin heille tutumpaan organisaatorakenteeseen kuin organisaation tehtävään (vaikka ’-palvelut’-sanamuoto voisi sinällään muuten istua tehtäväpohjaiseen logiikkaan). Eräs koehenkilö kommentoikin asiaa seuraavasti:

”etku mentiin sillon organisaatiouudistuksessa siihen et tääl on kaikki niinku palveluita niin... emmä tiedä onks se niinku tän arkiston ja Twebin kannalta ihan järkevä termi -- - tää on nyt siis muotitermi tää palvelut mutta tota...” (H9)

Tämä todistaa osaltaan siitä, kuinka olennainen merkitys luokitusrakenteen luokannimillä on käyttäjän kannalta: ne joko onnistuvat oikealla tavalla heijastamaan luokitusrakenteen sisäistä logiikkaa tai luomaan siitä pahimmillaan varsin ristiriitaisen ja virheellisen kuvan.

4.3 Käyttäjät ja luokittamisen vaikeus

Kuten alaluvussa 3.3 *Tutkimuksen toteutus ja analyysimenetelmät* on todettu, tämän tutkielman tapaustutkimus koostui kolmesta osasta: koehenkilöiden haastattelusta, asiakirjojen luokittamistestistä sekä koehenkilöille jälkeinpäin lähetetystä kolmen kysymyksen palautekyselystä. Tässä alaluvussa tarkastellaan tapaustutkimuksen koehenkilöiden haastatteluista ja palautekyselyistä esiin nousevia näkemyksiä tehtäväpohjaisen luokittamisen vaikeudesta sekä luokitusten ongelmallisuudesta käyttäjän kannalta. Lisäksi tuodaan esille huomioita luokitustestin aikana tehdyistä, koehenkilöiden luokitusprosessiin liittyvistä havainnoista, joiden voidaan ajatella epäsuorasti ilmaisevan käyttäjien kokemia vaikeuksia ja osaltaan selittävän edellisissä alaluvuissa (4.1 ja 4.2) esiin tuotuja, asiakirjojen luokittamiseen liittyviä epäjohtamukaisuuksia ja virheitä.

Kaikkien asiakirjojen luokittamistestiin osallistuneiden koehenkilöiden käytöksestä ja kommentista oli havaittavissa, että he kokivat asiakirjojen luokittamisen usein varsin vaikeaksi. Luokittamiseen liittyvät vaikeudet tulivat esille jo koehenkilöiden luokittamistestinaikaisissa valinnoissa, kommenteissa sekä käytöksessä. Testinaikaiset lausahdukset ilmaisivat usein suoraan ja kiertelemättä koehenkilöiden kokemia vaikeuden, hämmentyneisyyden ja epävarmuuden tunteita, joihin liittyviä kommentteja saatiin useaan otteeseen jokaiselta testin koehenkilöltä:

”nyyyt menee ihan arpapeliks”; ”jopas nyt olikin vaikea” (H1)

”se ei oikeen sovi... ei se oikein sovi näistä mihinkään” (H2)

”tää oli vaikee”; ”mä en oo kyllä omimmillani täälä” (H3)

”tää on nyt mulle kinkkinen”; ”nyt on taas hyvin niinkö epävarma olo” (H4)

”joo, menee tääki vaikeeks” (H5)

”no tää on vähä hämmentävä ku tää ei sovi oikein mihinkään” (H6)

”toi oli vaikee”; ”äh... ei mikään näistä... eeei... outoa” (H7)

”tämäpä nyt oli visainen juttu”; ”mistä sää näin ikäviä papereita? ...mahdollisimman hankalia” (H8)

”nää on aika vaikeita...”; ”olipas tää nyt yllättävän hankala” (H9)

Testinaikaiset vaikeudet näyttäytyivät selvästi myös koehenkilöiden tekemissä luokkavalinnoissa ja käytöksessä. Erityisesti testiasiakirjan luokittamatta jättämistä voitiin pitää merkinä koehenkilön kokemista ylivoimaisista vaikeuksista löytää asiakirjalle soveltuvaa luokkavaihtoehtoa. Asiakirjan luokittamatta jättämiseen päädyttiin yhteensä seitsemän kertaa (ks. Kaaviot 1a-1b *Luokkavalinnat tasoittain*, sivut 51-52). Usein kyseessä olivat aina samat asiakirjat koehenkilöstä riippumatta: asiakirja numero 3 (”Luottamusmiesten ajankäytön korvaaminen”) jätettiin luokittamatta kaksi kertaa, asiakirja numero 9 (”Lehtori-nimikkeiden muuttaminen yliopistonlehtoriksi informaatiotieteiden yksikössä”) samoin kaksi kertaa ja asiakirja numero 10 (”Pysäköintiluvat”) jätettiin luokittamatta yhteensä kolme kertaa. Näistä tuloksista voidaan lisäksi huomata, että koehenkilöiden kokemat vaikeudet kohdistuivat suurelta osin juuri niihin asiakirjoihin, joiden kohdalla koehenkilöiden välinen epäjohtonmukaisuus oli ollut suurinta (ks. luku 4.1) ja joiden kohdalla tehtiin eniten virheellisiä luokkavalintoja (ks. luku 4.2). Näin ollen voidaan todeta, että koehenkilöiden kokemat vaikeudet ovat suoraan yhteydessä luokkavalinnoissa esiintyneisiin epäjohtonmukaisuuksiin ja virheisiin.

Edellisissä alaluvuissa (4.1 ja 4.2) analysoitujen virheellisten luokkavalintojen sekä koehenkilöiden välisen epäjohtonmukaisuuden perusteella voitiin todeta, että vaikeimmiksi asiakirjoiksi osoittautuivat testiasiakirjat nro 3, 8, 9 ja 10 (ks. Kaaviot 1a-1b *Luokkavalinnat tasoittain*; Taulukko 8. *Luokkavalintavertailu* sekä Kuvio 6. *Tasoittainen vertailu asiakirjoittain*). Myös koehenkilöiden omien kommenttien perusteella voitiin päätyä näihin johtopäätöksiin. Kyseisten asiakirjojen kohdalla vaikeutta tuntuivat aiheuttavan muun muassa seuraavat asiat:

- luokitusrakenteesta ei ollut ollenkaan erityisen sopivaa luokkavaihtoehtoa luokitettavalle asiakirjalle (asiakirjat 8 ja 9)
- asiakirja oli ilmiänsuhtaan sekavan oloinen ja monitulkintainen (asiakirjat 3 ja 8)
- asiakirja ei ollut koehenkilölle tuttu eikä liittynyt hänen työtehtäviinsä (eri asiakirjat koehenkilöstä riippuen)
- luokitusrakenne oli nimetty ja rakennettu epäloogisesti, jolloin koehenkilöt eivät osanneet etsiä sopivaa luokkaa oikeasta paikasta (asiakirja 10)

Yleisemmällä tasolla koehenkilöiden kokemat vaikeudet ilmenivät luokittamistilanteessa myös:

- pitkinä miettimisaikoina: pisimmillään yhden asiakirjan kohdalla saattoi kulua aikaa yli 5 minuuttia ja tämänkin seurauksena asiakirja jäi mahdollisesti luokitta-

matta (esim. asiakirja 9, H1), kun taas nopeimmillaan yksittäinen asiakirja saatiin luokitettua alle 30 sekunnissa (esim. asiakirja 5, H2)

- luokitusrakenteen summittaisena selailuna:
 - ”pakko ne on kaikki kurkkia ku ei tästä ymmärrä mitään” (H3)
 - ”eei kyllä sovi... huonosti sopii entäs sitten jos se olis tuola...” (H7)
 - ”mun täytyy lukee näitä oikein ku nää ei oo mulle tuttuja...” (H4)
- pyyntönä saada jättää asiakirja hetkeksi odottamaan, jotta siihen voitaisiin palata vielä uudelleen testin lopuksi:
 - ”jos mä jätän tän vähäks aikaa? ...voiko tähän palata?” (H5)
- halukkuutena jättää asiakirja ylemmälle luokitustasolle:
 - ”ei siis-,... pelkkä 019... tääl on näitä alalajeja mut en mä tiedä mikä se niinku näistä sitte...” (H2)
 - ”nii tota ei pysty antaan tota pelkkää 840 et se ei hyväksy sitä?” (H9)
- jo kertaalleen löydetyn potentiaalisen luokan hetkellisenä kadottamisena:
 - ”nyt mä jo hukkasin...” (H4)
 - ”noni, nyt mä hukkasin sen vielä... ei oo totta... mä oon hukannu... ois pitäny jättää näkyville...” (H1)
- toiveena siitä, että olisivat voineet kysyä neuvoa joko haastattelijalta tai kollegalta:
 - ”meneeköhän nää päätökset tänne... --- taas mä kysyn sulta (hehe)” (H8)
 - ”eikös tää oo yliopiston vuosikertomuksen... niinku henkilöstökertomuksen osia...? saaks täs kysellä?” (H2)
 - ”mä en jää siihen uimaan... oisin soittanu ja kysyny tästä (hehe)” (H3)
 - ”mä kilauttaisin kato kaverille nyt... tässä kohtaa...” (H4)

Tämän lisäksi kaksi koehenkilöä osoitti testin aikana merkkejä siitä, että puurakenteen epäloogisen ilmiasun vuoksi oikea luokkavaihtoehto jäi heiltä kokonaan huomaamatta, mistä syystä he päätyivät virheellisen luokkavaihtoehdon valintaan. Tuloksista käy tässä yhteydessä ilmi, että nämä koehenkilöt olivat lisäksi koko tutkimusjoukon kokemattomimpia Tweb-asianhallintajärjestelmän (ja siten myös luokitusrakenteen) käyttäjiä, ja heidän luokittamistestinsä kokonaistulokset olivat luvussa 4.2 esitetyn Taulukon 9. *Tulosjakauma* (s. 58) mukaan koko tutkimusjoukon heikoimmat. Testissä käytetyn luokitusrakenteen visuaaliseen ulkonäköön ja käyttöliittymään liittyvien puutteiden voitiinkin todeta aiheuttavan jonkin verran vaikeuksia tot-

tumattomammille koehenkilöille, josta toinen kommentoi erästä virhettään oikeiden vastausten läpikäynnin yhteydessä seuraavasti:

H2: ”tämmöstä [luokkavaihtoehtoa] siä ei kyllä ollu...”

Haastattelija: ”olioli...”

H2: ”ei kyllä-, ei kyllä takuulla ollu! oisihan mä ny ton löytäny! emmää näin.... emmää noin puusilmä oo... missä se oli hei se --- ei oo todellista, pitäsköhän mun mennä johki silmälääkärii...”

Empiirisen tutkimuksen haastatteluosiossa kysyttiin koehenkilöiltä, kokivatko he, että luokitusrakenteen käyttöliittymällä tai visuaalisella ulkonäöllä olisi ratkaisevaa merkitystä asiakirjojen luokittamisen onnistumiseen. Samassa yhteydessä verrattiin myös Tweb-asianhallintajärjestelmän sisältämää puurakenteen muotoista luokitusrakennetta Tampereen yliopiston intranetissä olevaan PDF-muotoiseen arkistonmuodostussuunnitelman luokitusrakenteeseen. Yli puolet koehenkilöistä (yhteensä 6 henkilöä) olivat sitä mieltä, että käyttöliittymällä ja luokitusrakenteen visuaalisella ulkonäöllä oli merkitystä tässä suhteessa:

”siis tietysti sillä on... se että se on miellyttävä käyttää niin... ja tosiaan että esmes tekstit näkyy selkeesti...” (H5)

”kyl sillä aika paljon on merkitystä et kuinka se toimii... miten se niinku se käytettävyyssinä koetaan ja miltä se näyttää ja kuinka siellä klikkaillaan... ja liikutaan että...” (H4)

”todella tärkeä rooli... siinä että... et millanen se käyttökokemus kaikki sellanen on...” (H6)

Tässä yhteydessä keuhuttiin tyypillisesti Tweb-asianhallintajärjestelmän klikkailtavaa hierarkkista puurakennetta ja kritisoitiin toisaalta PDF-muotoisen arkistonmuodostussuunnitelman luokitusrakennetta:

Tweb:

”ihan hyvä sitä oli käyttää kyl mä niinku tykkään tuosta justinsa että että... se tavaltaan menee niinku alemmas ja alemmas...” (H5)

”toi on ihan looginen... tommonen puujärjestelmä --- ton selailun perusteella niin Tweb oli kyllä sillai kätevämpi...” (H1)

PDF:

”ei siis tähän on ihan katastrofi... ku tää on... tää on niin pitkä... --- tää vaan jatkuu ja jatkuu...” (H9)

”eeeeei missään tapauksessa! --- tää on oikeen semmonen menneitten aikojen huminaa... tää... oikeen niinku tunkkasen olonen... nii vastenmielinen... epäluettava fontti --- tää on järkeä... ei tällä vois mitään ettiä...” (H3)

Toisaalta kaksi koehenkilöä ei kuitenkaan kokenut käyttöliittymällä tai visuaalisuudella olevan erityisen ratkaisevaa merkitystä asiakirjojen luokittamisen onnistumisen kannalta:

”kyl se [visuaalisempi käyttöliittymä] vois auttaa... ei se ratkaiseva tekijä kyllä oo... se ratkaisee mitä nää... missä järjestyksessä nää on ja muuta...” (H2)

”vois se nyt tietysti kivemmanki näköinen olla --- emmä ny tiedä että vaikuttaisko se sitte siihen sijoitteluun silleen...” (H8)

Vaikka eriäviä mielipiteitä siis esiintyikin, kaikki koehenkilöt olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, ettei luokitusrakenteen käyttöliittymään ja visuaaliseen ulkonäköön panostamalla voida ainaakaan huonontaa luokituksen käyttökokemusta ja luokittamisen onnistumista, vaan näitä aspekteja kehittämällä voidaan saavuttaa pelkästään positiivista lisäarvoa luokitusrakenteelle ja parantaa siihen liittyvää käytettävyyttä.

Luokitusrakenteen käyttöliittymään ja visuaaliseen ulkonäköön liittyviä puutteita selkeämmin vaikeuksia tuntuivat kuitenkin aiheuttavan erityisesti itse luokitusrakenteen logiikkaan liittyvät epäselvyydet ja muut ongelmakohdat. Vaikka luokitusta pidettiin yleisellä tasolla kohtuullisen toimivana, useat koehenkilöt kokivat kuitenkin luokitusrakenteen logiikan tunnistamisen sekä suhteuttamisen omaan intuitiiviseen logiikkaansa vaikeaksi. Lisäksi vaikeuksia ja hämmennystä aiheuttivat luokkavaihtoehtojen suuri määrä eri luokitustasoilla sekä se, että asiakirjoille olisi tyypillisesti ollut löydettävissä useita potentiaalisia luokkavaihtoehtoja. Usein näitä asioita kommentoitiin erityisesti haastattelukysymysten yhteydessä:

”enskatsumalla ku tälle kattoo et oho, onpas täällä tavaraa...” (H8)

”tässä on... tää.. tällai ihan järjetön määrä vaan erilaisia juttuja... --- tää näyttää siltä et tähän on vaan niinku... lyöty... kauhee läjä otsikoitten alle niinku asioita...” (H2)

”ton alla on varmaan sitä paikkaa ihan hirveesti... niin tuota noinnoin... se mitä nyt mieltä on että mitä kuuluu yleishallintoon ja mitä niis on... nii se on mun mielestä aika yksilöllistä että...” (H5)

”oli kyllä tosiaan monta semmosta asiaa, jotka ois voinu mennä moneen kategoriaan tai sitte ei löytyny yhtään oikeeta paikkaa... et haastavaa oli...” (H1)

”noi ei käyny ihan yksin noi... yksin tota ton luokituksen kans --- ja sit... se... se oli hankala et ku tääl oli molemmille asioille periaattees et tääl oli jonku päätöksenteko mut tääl oli sit luokka myöskin sille asialle mitä se päätös koski...” (H2)

”toi ajattelumalli siinä ehkä vähä tökkää et toiset on toisesta näkökulmasta ja toiset toisesta --- Twebin kanssa on ollu se ongelma minkä mä oon kohdannu että... mun logiikka ei pelaa niinku luokittelijan... ku alkuperäisen luokittelijan tekijän logiikka” (H4)

Tehtäväpohjaiseen logiikkaan liittyviä asioita pyrittiin selvittämään lukemalla haastattelussa koehenkilöille lyhyt kuvaus tehtäväluokituksista, minkä jälkeen heiltä kysyttiin, kokivatko he kyseisen kuvauksen perusteella tehtäväluokituksen käsitteen ymmärrettäväksi (ks. Liite 2, kysymys nro 17a). Toisen kysymyksen (nro 17b) avulla pyrittiin puolestaan kartoittamaan, kuinka helposti tunnistettavaksi tehtäväpohjaisuus koettiin käytännön tilanteissa. Kaikki luokittamistestin koehenkilöt olivat sitä mieltä, että tehtäväluokitus vaikutti luetun kuvauksen perusteella varsin ymmärrettävältä käsitteeltä. Tästä huolimatta kukaan ei ollut sitä mieltä, että luokitettavaan asiakirjaan liittyvän tehtävän tunnistaminen olisi pääpiirteissään helppoa tai suoraviivaista. Suurin osa (7 koehenkilöä) oli sitä mieltä, että tehtävän tunnistamisen vaikeus voi vaihdella asiakirjoittain:

”ei se nyt niin helposti... ehkä sitten kuitenkin käy ilmi niistä aina et ois kai selkeitä asiakirjoja varmaan mutta tota... ehkä enemmän sit niitä joita joutus ihmetteleen pidemmän aikaa... mihin menee...” (H8)

Osa testin koehenkilöistä (yhteensä 4 henkilöä) osoitti lisäksi merkkejä siitä, ettei tehtäväpohjaisuuden idea välittynyt heille täysin selkeästi huolimatta siitä, että heille oli luettu tehtäväluokitusta koskeva kuvaus ja he olivat kommentoineet tehtäväpohjaisuuden ideaa sen perusteella varsin ymmärrettäväksi:

Haastattelija: [kysyy, onko asiakirjaan liittyvän tehtävän tunnistaminen helppoa käytännössä; näkeekö ja tunnistaako tehtävän helposti]

”no ei täysin selkeesti... koska nii... just toi sama ristiriita et jos on **rehtorin päätös** joka löytyy tuolta yleishallinnon alta... mutta liittyy... **siinä päätetään opiskelijoista** tai tollai... kyllä se on vähä sillon... **luokiteltavissa kahteen eri paikkaan...**” (H2)

→ Tehtäväpohjaisen ja muiden luokittamislogiikoiden välillä ei osattu tehdä eroa: ei osattu tunnistaa, ettei tekijä-/henkilönäkökulma kuulu tehtäväpohjaiseen logiikkaan.

”ei vaikka siis --- varsinkin jos on noi parkkiluvat... ’mikä sen tehtävä- mikä sen tehtävä on?’ (hehe)... **nostaa parkkilupien hintoja... saada lisää rahaa yliopiston kassaan...**” (H9)

→ Tehtäväpohjaisuus tulkittiin yksittäisen asiakirjan tehtäväksi: mitä asiakirjalla saavutetaan.

”**no se tehtävä mitä tehään on et rehtori päättää** mut se mihin se liittyy... niin se asiayhteys jotenki nyt on ristiriidassa...” (H6)

→ Tehtävän käsitteeseen liitettiin liian triviaali ja henkilökeskeinen merkitys.

Toisinaan tehtävän tunnistamista pidettiin vaikeana myös huolimatta siitä, että esimerkiksi koehenkilön oman koulutustaustan perusteella voitaisiin olettaa muuta:

”siis mähän olen (X) koulutukseltani eli periaattees mun pitäis niinku hiffata et miten asiakirjoja niinku arvioidaan tästäkin näkökulmasta... mut ei vaikka vaikka sen tietää et on tehtäväperusteinen niin ei se siltikään helppoo oo...” (H9)

Luokitusrakenteen ja koehenkilöiden logiikoihin liittyvät vaikeudet olivat niitä, jotka nousivat kaikkein selkeimmin esille myös koehenkilöille myöhemmin lähetettyyn palautekyselyyn saaduista vastauksista. Palautekyselyn kysymyksissä 1 ja 3 (ks. Liite 3) kartoitettiin koehenkilöiden näkemyksiä muun muassa siitä, mikä asiakirjojen luokittamisessa oli kaikkein vaikeinta ja mikä tekee luokituksesta käytettävyydeltään huonon. Näihin kysymyksiin saaduissa vastauksissa luokitusrakenteen ja käyttäjän logiikoiden tunnistamiseen ja yhteensovittamiseen liittyvät ongelmat mainittiin yhteensä seitsemän kertaa.

Kuten edellisessä alaluvussa (4.2) jo todettiin, logiikkaan liittyvien vaikeuksien lisäksi myös luokkavaihtoehtojen nimiin liittyvät ongelmat nousivat tutkimustuloksissa selkeästi esille. Toisaalta myös asiakirjan otsikoihin kiinnitettiin luokittamisen yhteydessä erityistä huomiota, ja näin ollen sekä luokkien nimien että asiakirjojen otsikoiden tarkempia merkityksiä analysoitiin välillä hyvinkin kirjaimellisesti ja pikkutarkasti. Tämän seurauksena koehenkilöt tulkitsivat luokkavaihtoehtoja toisinaan varsin yllättävistä näkökulmista. Yhteensä seitsemän koehenkilöä toi empiirisen tutkimuksen haastatteluosiossa selkeästi esille, että luokannimiin ja otsikointiin liittyvät epäloogisuudet, epäselvyydet ja tulkinnanvaraisuudet aiheuttivat ongelmia asiakirjojen luokittamisessa. Tämä johti välillä yllättäviinkin luokkavalintoihin. Vaikeuksia kommentoitiin muun muassa seuraavasti:

”noi on aika epämääräsiä ne otsikot ja sitte ne asiakirjojen otsikotki o vähä epämääräisiä...” (H7)

”ei näitä pysty siis suoraan päätteleen, et mikä menee mihinki...” (H2)

”vähän täytyy miettiä että tuota... että tuota nii mitä tässä haetaan... minkälaisia asioita näihin lokeroihin haetaan...” (H3)

”sit tietysti tarttuu semmosiin sanoihin että... et onko ku jos täs on vaikka nyt et ’päättäminen’, nii mitä kaikkee sit sen päättämisen alla voi olla... et sit on... ku on outo ympäristö... on kauheen tarkka niiden sanojen kanssa mitä siel on...” (H4)

”Henkilöstöpalvelut on ainoa semmonen mistä niinku miettii että pitäiskö se olla Henkilöstöhallinto --- helpommin löytäsin jos täs ois otsikkona Henkilöstöhallinto...” (H9)

”niinku mä sanoin että esmes Talouspalvelut... se oli mun mielestä sellasta mikä ei niinku viittaa mitenkään palveluun... vaan jos mä... jos mulle sanotaan että Talouspalvelut niin se on niinku palvelu jollekin muulle --- must se vois olla joku Talous-, Talousasiat tai...” (H5)

Asiakirjojen luokittamistestin aikana osa koehenkilöistä päätyi myös toisinaan epäilemään luokkavalintansa oikeellisuutta luokkavaihtoehtojen nimistä johtuen:

Asiakirja 10. Pysäköintiluvat:

”joo, tota... ehkäpä mä laittaisin tämän sitten kuitenkin 740.80 Numeroidut pysäköintipaikat... koska..... ei oo, ei oo, ei tää nyt ookaan siis tää on pelkkä numerointi... voinks mä laittaa sen johonki... ylemmäs..... onpas tää nyt hämmentävä..... joopajoo... joo, laitetaan sinne numerointiin-, numeroituihin paikkoihin ku tää nyt sitäkin koskee mutta...” (H6)

Toisinaan koehenkilöt jopa hylkäsivät heti tietyn luokkavaihtoehdon ja jättivät sen täysin harkintansa ulkopuolelle, koska luokan nimessä oli jotakin heidän logiikkansa vastaista. Tämä osoittautui myöhemmin valitettavaksi virheeksi, sillä oikea (eli tässä tapauksessa asiakirjalle alun perin valittu) luokkavaihtoehto olisi usein lopulta löytynyt juuri tuon kyseisen luokkavaihtoehdon alta:

Asiakirja 1. Henkilöstökertomus:

”jos pitäis Henkilöstökertomus hakee niin ekana tulee mieleen Henkilöstöpal-, Henkilöstöpalvelut..... mutta se ei kyllä oo palvelua että mää varmaan ehkä kattosin tuolta Yleishallinnosta koska tuota noin noin muut otsikot ei suoraan...” (H5)

- Oikea ja alkuperäinen luokkavalinta olisi kuitenkin löytynyt pääluokasta ”1 Henkilöstöpalvelut”.

Asiakirja 10. Pysäköintiluvat:

”eeeei tässä mitään kiinteistöjä ylläpidetä...” (H3)

- Oikea ja alkuperäinen luokkavalinta olisi kuitenkin löytynyt pääluokasta ”7 Rakentaminen ja kiinteistöjen ylläpito”.

Luokittamistestin aikana kävikin ilmi, että luokannimien merkitys korostui erityisesti silloin, kun käsillä ollut asiakirja ei ollut koehenkilölle tuttu. Hitusenkin koehenkilön oman työnkuvan ulkopuolelle sijoittuvien asiakirjojen luokittamista pidettiin jo huomattavasti vaikeampana kuin omaan työhön tiukasti kytkeytyvien asiakirjojen luokittamista (tämä tendenssi nousi selvästi esiin jokaisen koehenkilön kohdalla). Asiaa kommentoitiin muun muassa seuraavasti:

”aika vaikeeta ku menee omasta... omien tehtävien ulkopuolelle --- omat mitä on ite tehny nii ne löytyy helpommin koska se rakenne on selkeempi... ja sit noi asiakirjat on selkeitä siltä osin ku ne on tuttuja...” (H6)

Toisaalta koehenkilöiden kommenteista kävi kuitenkin myös ilmi, että aina edes käsillä olevan asian ja asiakirjan näennäinen tuttuus ei välttämättä taannut sitä, että kyseisen asiakirjan luokittamista olisi pidetty helppona:

”vaikka mää nään näitä papereita mut emmä sitä välttämättä täälä osaa luokitaa...” (H2)

Luokittamisprosessin helpoimpina aspekteina pidettiin asianhallintajärjestelmän käyttöä ja siihen liittyvää luokittamisen teknistä käytännön puolta:

”se asiakirjan fyysinen laittaminen sinne Twebiin niin sehän on loppujen lopuks niinku se kaikkein helpoin osuus...” (H9)

Toisaalta useat koehenkilöt kommentoivat kuitenkin, että asianhallintajärjestelmään ja luokitusrakenteeseen kaivattaisiin käyttäjiä ohjaavia elementtejä ja muita parannuksia, jotka vähentäisivät muun muassa juuri luokkien nimeämisen kriittistä merkitystä ja hälventäisivät käyttäjien kokemia epävarmuuden tunteita luokkavalintoihin liittyen:

”ois kauheen kätevä kun ton AMS:n lisäks olis ihan ranskisluettelo et näitä asioita tonne alle --- semmonen niinku tarkempi kuvaus siitä että mitä mihinkä...” (H1)

”nii että ne [omassa työssä käyttämättä jäävät luokat] tavallaa pikku hiljaa sitte häipyis näkyvistä ku ei niitä käytä mutta että ne ois löydettävissä tietystikki --- sillä lailla ku niitä vaan hieroo niitä tiettyjä asioita tonne nii --- mitä vähempi sen parempi...” (H3)

”tää [AMS:ssa oleva] kuvaus[-sarake]... nii täähän on ihan kiva --- mä en oikeen ymmärrä niinku sitä että miksei tää niinku toi kuvauski vois olla suoraan siinä ku sä klikkaillet --- niithän on kaiken maailman toteutuksia silleen et ku sä viet hiiren jonku tekstin ympärille niin siihen tulee- ja ku sä otat hiiren pois niin se häviää se ohje --- sillonhan sun ei periaatteessa tarvis mennä niinku tavallaan kattoon sitä jos siitä nyt heti näkyis että... et että mitä siellä on...” (H5)

”mutta siis toihan on... eiks sellanen vois toimia että... sit siä viimeässä niinku mihkä tullaan... niinku sinne viimeeseen alalajiin niin siellä olis sulkeissa luettelo esimerkeistä mitä sieltä löytyy... sehän olis hyvä --- jos haluaa sellasen niinku ihan aukottoman et kaikki vaihtoehdot... ja jos tulee lisää nii se lisätään aina sinne esimerkkeihin...” (H2)

Huolimatta luokittamislogiikkaan, luokitusrakenteeseen ja asianhallintajärjestelmään liittyvistä vaikeuksista ja ongelmakohdista, koehenkilöiden luokittamistestin kokonaistulosten perusteella voitiin silti todeta, että käyttäjän aiemmalla luokittamiskokemuksella näytti olevan jonkinlaista merkitystä siihen, kuinka oikeita luokkavalintoja koehenkilöt testissä tekivät (ks. luku 4.2, s. 58). Lisäksi useiden koehenkilöiden (H1, H3, H4, H5, H9) omat kommentit aiemman luokittamisko-

kemuksen ja aktiivisen harjoittelun kautta saatavasta varmuudesta tukivat tätä ajatusta. Empiiristen tutkimustulosten kokonaiskuvan perusteella on kuitenkin selvää, ettei asiakirjojen luokitamista voida kaikesta päätellen pitää täysin ongelmattomana ja selkeänä edes aktiivisen harjoittelun kautta saatavan kokemuksen perusteella. Tästä todistaa muun muassa se, että tutkimuksen kokeneemmatkaan koehenkilöt eivät suoriutuneet testistä ongelmitta ja virheettömästi.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Viidennessä pääluvussa kootaan yhteen edellisessä pääluvussa esitelty tutkimustulokset. Tutkimuksessa kerätyn aineiston perusteella tehdään johtopäätöksiä tehtäväluokituksista ja luokittamisesta. Luvussa tuodaan myös esille tähän tutkimukseen liittyviä puutteita ja rajoitteita. Analyysin ja problematisoinnin tukena käytetään sekä tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa käsiteltyä aiempaa tutkimustaustaa että muita tutkielman kannalta relevantteja kirjallisuuslähteitä. Tutkielman lopuksi luodaan vielä lyhyt katsaus siihen, millaisista näkökulmista tehtäväluokituksiin liittyvää tutkimusta olisi syytä tulevaisuudessa lähestyä ja millaiset lähtökohdat tämä tutkielma asettaa tällaiselle tutkimukselle.

Tämän tutkielman tulosluvussa tarkasteltiin asiakirjojen luokittamiseen liittyviä epäjohdonmukaisuuksia, virheitä sekä vaikeuksia käyttäjien näkökulmasta. Koehenkilöiden välinen johdonmukaisuus oli kokonaisuudessaan varsin vähäistä. Kun asiaa tarkasteltiin suhteellisemmasta näkökulmasta, hienojakoisemmalla tarkastelutasolla, voitiin todeta, että ainoastaan kahden testiasiakirjan kohdalla koehenkilöiden välinen johdonmukaisuus oli kohtuullisen suurta. Loput kahdeksan testiasiakirjaa luokitettiin jokseenkin epäjohdonmukaisesti. Varsin suuri osa koehenkilöiden tekemistä luokkavalinnoista oli myös virheellisiä. Lisäksi koehenkilöiden kommenttien perusteella voitiin todeta, että luokittamista pidettiin tyypillisesti melko vaikeana, joskin kommentteissa korostui myös aktiivisen harjoittelun ja aiemman kokemuksen positiivinen merkitys. Asiakirjat luokitettiin johdonmukaisemmin ja virheettömämmin niissä tilanteissa, kun koehenkilöllä oli aiempaa luokittamiskokemusta ja luokitettava asiakirja käsitteli heille tuttua aihetta.

Koehenkilöiden välisen epäjohdonmukaisuuden voitiin todeta lisääntyvän sitä todennäköisemmin, mitä alemmalle tasolle luokitusrakenteessa siirryttiin. Lisäksi voitiin tehdä myös seuraava johtopäätös: mitä vähemmän erilaisia luokkavaihtoehtoja yksittäiselle asiakirjalle valittiin, sitä selkeämmin niiden joukosta oli erotettavissa yksi erityisen dominoiva (suosituin) luokkavalinta. Sen sijaan kun luokkavalinnat hajosivat neljän tai useamman vaihtoehdon välille, voitiin todeta, että koehenkilöiden välinen epäjohdonmukaisuus oli varsin suurta eikä yksittäistä erityisen dominoivaa luokkavalintaakaan voitu enää selkeästi tunnistaa.

Epäjohdonmukaisuutta havaittiin lisäksi myös koehenkilöiden intellektuelleissa luokittamisprosesseissa. Osa testiasiakirjoista luokitettiin tarkkaan harkiten ja puntaroiden useampia erilaisia luokkavaihtoehtoja, ja toisinaan asiakirjat taas luokitettiin varsin nopeasti, suoraviivaisesti ja impulsiivisesti, eikä muita potentiaalisia luokkavaihtoehtoja kartoitettu ollenkaan. Koehenkilöiden

luokkavalintojen, testinaikaisen käyttäytymisen sekä kommenttien perusteella voitiin tehdä johtopäätös siitä, että koehenkilöt olivat sitä taipuvaisempia tekemään impulsiivisia luokkavalintoja, mitä yksinkertaisempi ja suoraviivaisemman asiasisällön omaava asiakirja oli kyseessä ja mitä selvemmin heidän sisäinen logiikkansa johdatti heidät heti ensi yrittämällä erityisen potentiaalisen luokkavaihtoehdon äärelle.

Tämän perusteella kävi siis ilmi, etteivät koehenkilöt käytännössä noudattaneet tutkielman kirjallisuuskatsauksessa esitettyä, asiakirjojen luokittamisen kontekstiin sovellettua Janisin ja Mannin (1977, 11) seitsenvaiheista rationaalisen päätöksenteon mallia. Luokittamisprosessin ja tehtyjen luokkavalintojen voitaisiin olettaa olevan sitä johdonmukaisempia mitä tarkemmin koehenkilö toimii jokaisen asiakirjan kohdalla samoin periaattein säilyttäen neutraalin ja objektiivisen näkökulman koko prosessiin. Kuten tutkimustuloksista kävi kuitenkin ilmi, koehenkilöt toimivat eri testiasiakirjojen kohdalla kuitenkin varsin vaihtelevasti ja lähestyivät luokitustilannetta usein varsin subjektiivisista lähtökohdista, mikä johti lopulta epäjohdonmukaisiin luokkavalintoihin eri koehenkilöiden kesken.

Päätöksenteon mallin edellyttämää neutraaliutta sekä objektiivisen näkökulman omaksumista ja säilyttämistä läpi koko luokittamisprosessin voidaan ylipäättään pitää varsin epärealistisena oletuksena, sillä ihmismielelle on tyypillistä ns. 'rajattu rationaalisuus' (Augier & Knudsen 2004), mistä johtuen ihmisen toimintaa ohjaa aina tietty subjektiivisuus sekä mielen rajallisuudesta johtuva "[inability to] activate and hold in mind all the relevant knowledge, and [to] entertain all potentially relevant trains of thought" (Woods et al. 2010, 17). Tutkimustuloksissa ilmennyt, koehenkilöiden välistä epäjohdonmukaisuutta voidaan näin ollen pitää todisteena tästä ihmisen kognitiolle tyypillisestä rajatusta rationaalisuudesta. Luokitusten rakentamisessa tulisikin näin ollen ottaa nykyistä paremmin huomioon kognitioon ja ihmismielen rajallisuuteen liittyvät aspektit, ja itse luokitusrakenteiden tulisi olla käyttäjien intuitiota mukailevia.

Empiirisistä tutkimustuloksista analysoitiin myös koehenkilöiden tekemiä virheitä, jolloin kävi ilmi, että yhtä koehenkilöä lukuun ottamatta kaikkien koehenkilöiden tekemistä luokkavalinnoista vähintään puolet oli virheellisiä suhteessa testiasiakirjoille alun perin valittuihin luokkiin. Tähän tulokseen vaikutti kuitenkin myös testiin valikoitujen asiakirjojen luonne ja alkuperäiset luokkavalinnat, joista osan voitiin todeta olevan jo lähtökohtaisesti virheellisiä. Näin ollen virheellisten valintojen merkityksen tulkintaa ei voida pitää yksiselitteisenä.

Koehenkilöiden aiemmalla kokemustaustalla tuntui olevan tässä suhteessa jonkin verran merkitystä, sillä kokemattomimpien koehenkilöiden luokkavalinnoista suurempi osa oli virheellisiä. Tutkimuksessa voitiin havaita, että luokitusrakenteeseen ja luokannimiin liittyvien puutteiden merkitys oli vähäisempää silloin, kun koehenkilöillä oli aiempaa kokemusta luokitettavista asiakirjoista ja luokitusrakenteesta. Empiirinen tutkimus todistikin jo kirjallisuuskatsauksessa esille tuodut havainnot siitä, että riittämätön ymmärrys luokitettavasta asiakirjasta ja sen kontekstista johtaa helposti käyttäjien kokemuksiin vaikeuksiin, virheellisiin tulkintoihin ja näin ollen myös virheellisiin luokkavalintoihin riippumatta käyttäjän aiemmasta asiakirjahallinnallisesta kokemuksesta (Robbin & Frost-Kumpf 1997). Myös aiemmissa tutkimuksissa on todettu sama tendenssi:

”...participants ideas of how much they knew about the topic determined how easy or difficult they thought the [task] would be; that is, the more they knew about the topic, the less difficulty they assigned to it (Kim 2008).

Tämän tutkimuksen tulosten ja käyttäjäkommenttien perusteella voitiinkin todeta, että asiakirjojen luokittamiseen tarvittavaa tietopohjaa ei välttämättä saada riittävässä määrin pelkästä luokitusrakenteesta, vaikka käyttäjiä yhdistäisikin esimerkiksi yhteinen työyksikkö tai kehysorganisaatio. Sen sijaan luokittamisessa korostui luokitettavan asiakirjan ja sen kontekstin todellinen tuntemus.

Virheellisille luokkavalinnoille voitiin löytää syitä myös siitä, että koehenkilöt pyrkivät tietynlaisen asiakirjojen (esim. raha-asioihin tai johtotason asioihin liittyvät asiakirjat) kohdalla suuntaamaan luokkavalintojaan oletusarvoisesti tiettyihin pääluokkiin omien ennako-olettamustensa perusteella ilman, että olisivat pyrkineet kartoittamaan sopivaa luokkavaihtoehtoa ennakkoluottomasti useammista pääluokista. Tämä tukee aiempia tutkimustuloksia, joiden mukaan käyttäjien ennako-oletukset ja vahvat tulkinnat muun muassa pääluokkien sisällöstä voivat vaikuttaa käyttäjien valintoihin (Khoo, Wang & Chaudry 2012). Virheelliseksi tällainen luokkavalintojen suuntaaminen osoittautui tässä tutkimuksessa erityisesti silloin, kun koehenkilöt yrittivät kohdentaa luokkavalintojaan tiettyyn pääluokkaan vielä senkin jälkeen, kun toisesta pääluokasta oli jo löytynyt varsin potentiaalinen vaihtoehto. Luokkavalintojen suuntaamista voitiin pitää virheellisenä myös silloin, kun koehenkilöt eivät voimakkaiden ennako-olettamusten ohjaamina harkinneet lainkaan muita vaihtoehtoisia pääluokkia, vaan pysyttelivät yksinomaan tietyn pääluokan alla.

Asiakirjojen luokittamatta jättämistä voitiin puolestaan pitää osoituksena koehenkilöiden kokemista vaikeuksista. Luokittamatta jättäminen voitiin tulkita myös roskaluokan tapaiseen ratkai-

suun turvautumiseksi. Vaikka roskaluokkien käyttöä voidaan osittain pitää myös perusteltuna (Bowker & Star 1999, 149-161), testin koehenkilöt itse eivät nähneet niiden käyttöä tavoiteltavana tai hyväksyttävänä. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että virheelliset luokkavalinnat ja luokittamatta jättämiset kohdistuivat yleensä samoihin tiettyihin testiasiakirjoihin, ja näiden asiakirjojen kohdalla tuntui esiintyvän myös eniten epäjohdonmukaisuuksia. Lisäksi koehenkilöt olivat kommenttinsa perusteella kokeneet juuri nämä asiakirjat kaikkein vaikeimmiksi. Näin ollen voitiin tehdä johtopäätös siitä, että vaikeudet, epäjohdonmukaisuudet, virheet ja luokittamatta jättämiset tuntuivat suurelta osin kohdistuvan kaikki samoihin asiakirjoihin ja olivat näin ollen osa samaa ilmiötä.

Virheisiin johtaneiden vaikeuksien syitä voitiin lopulta löytää myös itse luokitusrakenteesta, sillä virheiden voitiin sekä kirjallisuuslähteiden että tässä tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella todeta johtuvan ensi kädessä siitä, että luokitusrakenne ja luokkavaihtoehdot olivat monitulkintaisia (Bak 2012; Gottlieb & Dilevko 2001), jolloin useita erilaisiin ja potentiaalisesti oikeilta vaikuttaviin lopputuloksiin johtavia vaihtoehtoja oli ylipäättään olemassa (Augier & Knudsen 2004). Toisin sanoen mikäli luokitusrakenne itsessään sisältää useita oikeilta vaikuttavia luokkavaihtoehtoja ja mahdollistaa lisäksi useampien erilaisten luokittamislogiikoiden käytön, luokitusrakennetta voidaan jo sinällään pitää epäjohdonmukaisena ja virheitä mahdollistavana.

Luokittamislogiikkaan liittyen virheellisenä toimintana voitiin koehenkilöiden osalta pitää myös logiikan edestakaista vaihtamista luokitusprosessin aikana. Osa koehenkilöistä varioi luokitusrakenteen kannalta oikean logiikan sekä muiden virheellisten logiikoiden (esim. tekijään/henkilöön perustuvan logiikan) välillä. Lisäksi osa koehenkilöistä tulkitsti luokitusrakenteen logiikkaa jo lähtökohtaisesti virheellisellä tavalla muun muassa organisaatorakenteeseen perustuvaksi. Haastattelujen aikana kävi ilmi, että koehenkilöt tyypillisesti kommentoivat heille selitettyä tehtäväpohjaisen luokittamislogiikan ideaa varsin ymmärrettäväksi ja selkeäksi, mutta osa heistä osoitti myöhemmin epäsuorasti omilla kommentteillaan, ettei tehtäväpohjaisuuden idea kenties kuitenkaan välittynyt heille täysin kirkkaana. Tutkimus todistikin näin ollen, ettei tehtäväpohjaisuuden ymmärrys tule käyttäjiltä luonnostaan toisin kuin organisaatorakenteeseen, tekijään tai esimerkiksi aiheeseen perustuva näkökulma (Alberts et. al. 2010; Foscariini 2012; Gunnlaugsdottir 2012; Henttonen 2012). Kirjallisuudessa tehtäväpohjaisen luokittamislogiikan haasteet on huomioitu jo entuudestaan: "Misclassification may be due to user inexperience or difficulties in mapping the unit's functions to functional classification" (Henttonen & Kettunen 2011).

Tehtäväpohjaisen logiikan ymmärtämiseen liittyvien vaikeuksien todettiin tässä tapauksessa johtuvan myös luokitusrakenteen ja luokannimien heijastamista epäjohdonmukaisuuksista. Luokittamistestissä käytetystä luokitusrakenteesta voitiin tunnistaa tehtäväpohjaisuuden ohella myös muihin luokituslogiikoihin viittaavia elementtejä, jolloin oli syytä todeta, ettei kyseessä ollut puhtaasti tehtäväpohjaisuuteen perustuva luokitus. Muiden logiikoiden hyödyntämistä harkitusmäärin yhdessä tehtäväluokitusten kanssa on voitu perustella esimerkiksi sillä, että luokitusrakenteen kokonaisuudesta saadaan silloin organisaation todellisen toiminnan kannalta optimaalinen ja toimiva (Schellenberg 1975, 62). Tässä tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että tällainen eri logiikoiden yhdistelmistä koostuva luokitusrakenne voi hämmentää käyttäjiä ja tehdä luokitusrakenteen sisäisen logiikan tunnistamisesta ja soveltamisesta vaikeaa.

Tutkimustuloksista voitiin erottaa myös monia muita luokitusrakenteeseen sekä testissä käytettyyn asianhallintajärjestelmään liittyviä ominaisuuksia, joiden todettiin edesauttavan vaikeuksien, epäjohdonmukaisuuksien ja virheiden syntymistä. Esimerkiksi luokkavaihtoehtojen suuri määrä eri luokitustasoilla, luokitusrakenteen paikoittainen sekavuus sekä luokkien nimien abstraktisuus ja monitulkintaisuus vaikeuttivat luokittamista ja hämmensivät koehenkilöitä. Kirjallisuudessa on todettu, että luokkavalinnan tekeminen on sitä helpompaa mitä vähemmän eri tasoja luokitusrakenteessa on (Shneiderman 1998, 250). Eri luokitustasojen vähäisemmän lukumäärän voidaan todeta ehkäisevän muun muassa käyttäjien eksymistä luokitusrakenteen sisällä, mutta tämän seurauksena luokkavaihtoehtojen lukumäärät kasvavat kuitenkin kullakin luokitustasolla. Myös tätä voitiin pitää varsin negatiivisena asiana: koehenkilöiden kommenttien mukaan luokkavaihtoehtojen suuri määrä yksittäisellä luokitustasolla voi yhtä lailla johtaa käyttäjien turhautumiseen, sillä luokitustasojen läpikäynti on tällöin luokkavaihtoehtojen suuren lukumäärän vuoksi työlästä.

Tämän perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että luokitusrakenteen syvyys-laajuus - vastakkainasettelu ei liene luokittamisen onnistumisen kannalta kaikkein oleellisin kysymys, vaan ratkaisevina tekijöinä voidaan pitää itse rakenteen intuitiivisuutta sekä luokkavaihtoehtojen selkeyttä. Koehenkilöiden keskuudessa hierarkkisen luokitusrakenteen käytettävyyttä pidettiin yleisesti ottaen varsin hyvänä, mutta rakenteeseen kaivattiin silti enemmän käyttäjää ohjaavia ja luokkavalintojen tekemiseen liittyvää epävarmuutta hälventäviä parannuksia (mm. kuvaukset luokkien sisällöstä). Koska luokittamistestissä käytetyn luokitusrakenteessa oli näin ollen havaittavissa erilaisia luokittamista vaikeuttavia ja tulkinnanvaraisuuksia lisääviä ominaisuuksia, testis-

sä korostui koehenkilöiden kyky muodostaa varsin yllättäviäkin tulkintoja ja yhteyksiä luokkavalintojen sekä koehenkilöiden omien ajatusprosessien välille. Tätä voidaankin pitää yhtenä syynä sille, miksi toimivien luokitusrakenteiden luominen on tyypillisesti varsin haastavaa: ”It is not easy to predict which relationship a user will find salient and which... category the user will find relevant” (Khoo, Wang & Chaudhry 2012).

Kuten jo edellä todettiin, luokitusrakenteen toimivuuden ohella myös luokkavaihtoehtojen nimillä oli käyttäjien kannalta ratkaisevaa merkitystä luokittamisen onnistumiselle. Tutkimukseen osallistuneiden koehenkilöiden kommentit todistivat kirjallisuudessakin mainituista, luokitus- ja valikkorakenteisiin tyypillisesti liittyvistä ongelmista: ”problems include overlapping categories, extraneous items, conflicting classifications in the same menu, unfamiliar jargon, and generic terms” (Shneiderman 1998, 250).

Erityisesti luokitettavaa asiakirjaa ja sen kontekstia huonommin tunteneet koehenkilöt päätyivät analysoimaan luokannimiä varsin yksityiskohtaisesti tarttuen epäloogisilta, abstrakteilta ja vaikeaselkoisilta vaikuttaviin sanavalintoihin. Koska koehenkilöt päätyivät luokittamaan osan testi-asiakirjoista eri luokkiin saman pääluokan alla ja toisinaan jopa samalla, toisten alaluokkien tasolla, voidaan tehdä johtopäätös siitä, etteivät luokkavaihtoehdot olleet kaikilta osin riittävän yksiselitteisiä ja toisiaan poissulkevia. Luokkavaihtoehtojen nimeämiseen tulisikin kiinnittää erityistä huomiota luokitusrakenteen suunnittelun yhteydessä.

Edellä mainittuja havaintoja voidaan pitää tämän tutkielman merkittävimpinä kokonaistuloksina tehtäväluokitukseen ja luokittamiseen liittyvän jatkotutkimuksen kannalta. Kokonaistulosten perusteella voidaan tehdä yleinen johtopäätös siitä, ettei asiakirjojen tehtäväpohjaista luokittamista voida pitää käyttäjien kannalta tarkasteltuna yksinkertaisena. Sen sijaan voidaan havaita, että sekä käyttäjien luokittamiseen liittyvissä ajatusprosessissa että konkreettisissa luokkavalinnoissa esiintyy todennäköisesti virheitä sekä epä johdonmukaisuuksia eri käyttäjien välillä.

Tässä yhteydessä on kuitenkin todettava, että tämän tutkielman empiiristä tutkimusjoukkoa voidaan lopulta pitää varsin suppeana sekä määrällisesti että skaalallisesti, sillä tutkimukseen osallistui kaiken kaikkiaan yhdeksän koehenkilöä ja vain yhden tieteenalayksikön sisältä. Myös tutkimuksessa käytettyjen testiasiakirjojen määrä oli varsin pieni, mikä heijastui myös tutkimusaineiston suppeuteen. Näin ollen tällaisten realiteettien vaikutukset tutkimustuloksiin ovat aina välttämättä jossain määrin vääristäviä. Lisäksi kvalitatiivinen tutkimustilanne ei koskaan ole täysin neutraali ja puolueeton, vaan sekä koehenkilöt että haastattelija itse tulkitsevat jatkuvasti

ti tutkimuskontekstia ja sopeuttavat sen mukaan omia havaintojaan, puhettaan ja käyttäytymistään (Alasuutari 1999, 143-144). Myös tässä tutkimuksessa voitiin näin ollen huomata, että osa kysymyksenasetteluista saattoi vaikuttaa koehenkilöiden ajatteluun ja heidän antamiinsa vastauksiin.

Tutkimuksessa havaituista puutteista huolimatta saatuja tuloksia voidaan kuitenkin pitää suhteellisen helposti yleistettävissä olevina muun muassa sen perusteella, että aihepiiriin liittyvät kirjallisuuslähteet ja aiemmat tutkimustulokset tukevat tässä tutkielmassa tehtyjä havaintoja. Kuten aiemmissa tutkimuksissa on todettu, käyttäjälähtöiseen tutkimukseen ja suunnitteluun on tyypillisesti panostettu yllättävän vähän ottaen huomioon, kuinka keskeisessä osassa käyttäjät kuitenkin ovat sekä tehtäväpohjaisessa luokittamisessa että asianhallintajärjestelmien käytössä (Bailey & Vidyarathi 2010; Downing 2006).

Tehtäväluokituksiin ja luokittamiseen liittyvää, käyttäjien kannalta tehtävää tutkimusta onkin näin ollen syytä jatkaa myös tulevaisuudessa, sillä jo näinkin suppean ja suurelta osin kvalitatiivisiin tuloksiin keskittyneen tutkimuksen kautta saatiin hyödyllistä tietoa siitä, mitä puutteita ja ongelmia käyttäjät kohtaavat tehtäväluokituksiin ja asiakirjojen luokittamiseen liittyen. Koska asiakirjahallintaa voidaan tieteellisenä tutkimusalueena pitää edelleen varsin käytännönläheisenä tieteenä (Orrman 2010; Yusof & Chell 2002), käyttäjien näkökulmaan liittyvälle tutkimukselle on olemassa myös oleelliset perusteet.

Tämän tutkielman aihepiiriä jatkavaa tutkimusta olisi tulevaisuudessa mielekästä toteuttaa suu-remman ja laaja-alaisemman tutkimusjoukon avulla hyödyntäen erilaista luokitusrakennetta ja käyttöliittymää. Tässä tutkimuksessa voitiin havaita, että luokittamistesteissä käytetyn asianhallintajärjestelmän käyttöliittymän teknisillä ominaisuuksilla ja ongelmakohdilla oli jonkin verran vaikutusta siihen, millaisia tuloksia tutkimuksesta lopulta saatiin. Muun muassa näistä syistä tulevaa tutkimusta olisi mielekästä toteuttaa puhtaammin pelkkään luokitusrakenteeseen keskittyvässä käyttöympäristössä.

Sen sijaan tämän tutkimuksen kvalitatiivista painopistettä voidaan pitää tutkitun aihepiirin kannalta varsin onnistuneena valintana. Pelkkiin kvantitatiivisiin tuloksiin keskittyvän tutkimuksen kautta ei olisi todennäköisesti saatu riittävän merkityksellisiä ja aidosti käyttäjälähtöisiä tutkimustuloksia. Tulevissa tutkimuksissa käyttäjänäkökulmaa olisi syytä korostaa vielä entisestään, jotta erilaisiin luokkavalintoihin ja luokittamiseen liittyvien psykologisten ajatusprosessien kokonaiskuvaa saataisiin kartoitettua nykyistä paremmin. Tällä tavoin saataisiin selvitettyä, mitä

tehtäväpohjainen luokittaminen todellisuudessa on käyttäjien kannalta ja millainen luokitus on ihmismielen kannalta toimiva:

”In order to gain a full understanding of information behavior, it would be vital to further extend the focus to the user’s psychological processes” (Heinström 2003).

Ymmärtämällä paremmin käyttäjien ajatusmalleja ja luokkavalintoihin liittyviä päätöksentekotilanteita voidaan luoda edellytykset paitsi luokitusrakenteeseen liittyvien ongelmakohtien tunnistamiselle myös käyttäjien ajatusprosesseissa piilevien epäkohtien ratkaisemiselle. Käyttäjiä tulisi voida ohjeistaa paitsi asianhallintajärjestelmän ja luokitusrakenteen käytössä (konkreettinen ulottuvuus) myös tehtäväpohjaiseen luokittamiseen liittyvissä ajatusprosesseissa ja tehtäväpohjaisuuden logiikan tulkinnassa (abstraktinen ulottuvuus). Vaikka tutkimuksen koehenkilöiden kommentit ja aiemmat tutkimukset osoittavatkin, että käyttäjät sopeutuvat luokitusrakenteen ja sen logiikan käyttöön aikanaan karttuvan kokemuksen myötä (Bruce et al. 2011), on kuitenkin realistista olettaa ettei organisaatioilla ole varaa antaa jokaisen käyttäjän oppia yrityksen ja erehdyksen kautta. Tehtäväluokitusten ja luokittamisen käyttäjälähtöiseen näkökulmaan liittyvää tutkimusta tullaankin toivottavasti näin ollen jatkamaan myös tulevaisuudessa.

Lähdeluettelo:

- Alasuutari, P. (1999). *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Alberts, I., Schellinck, J., Eby, C., & Marleau, Y. (2010). Bridging functions and processes for records management. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 34 (4), 365-390.
- Augier, M. & Knudsen, T. (2004). The architecture and design of the knowledge organization. *Journal of Knowledge Management*, 8 (4), 6-20.
- Bak, G. (2012). Continuous classification: Capturing dynamic relationships among information resources. *Archival Science*, 12 (3), 287-318.
- Bailey, S. & Vidyarthi, J. (2010). Human-computer interaction: the missing piece of the records management puzzle?. *Records Management Journal*, 20 (3), 279-290.
- Bowker, G. C., & Star, S. L. (cop. 1999). *Sorting things out: Classification and its consequences*. Cambridge (Mass.): MIT Press.
- Bruce, H., Wenning, A., Jones, E., Vinson, J. & Jones, W. (2011). Seeking ideal solution to the management of personal information collections. *Information Research*, 16 (1), paper 462. [Available at <http://InformationR.net/ir/16-1/paper462.html>]
- Cann, J. (1997). Principles of Classification: Suggestions for a procedure to be used by ICIS in developing international classification tables for the construction industry. <<http://www.icis.org/siteadmin/rtdocs/images/5.pdf>> (käytetty 28.11.2012).
- Downing, L. (2006). Implementing EDMS: Putting People First. *The Information Management Journal*, 40 (4), 44-50.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Fidel, R. (1987). What is missing in research about online searching behavior? *The Canadian Journal of Information Science*, 12 (3), 54-61.
- Foscarini, F. (2012). Understanding functions: An organizational culture perspective. *Records Management Journal*, 22 (1), 20-36.
- Gottlieb, L., & Dilevko, J. (2001). User preferences in the classification of electronic bookmarks: Implications for a shared system. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 52 (7), 517-535. doi: 10.1002/asi.1101
- Gunnlaugsdottir, J. (2012). Functional classification scheme for records: FCS – a way to chart documented knowledge in organizations. *Records Management Journal* 22 (2), 116-129.

- Heinström, J.** (2003). Five personality dimensions and their influence on information behaviour. *Information Research*, 9 (1), paper 165 [Available at <http://InformationR.net/ir/9-1/paper165.html>]
- Henttonen, P.** (2012). Diversity of knowledge organization in records and archives management. *Categories, Context and Relations in Knowledge Organization. Proceedings of the 12th International ISKO Conference 6-9 August 2012 Mysore, India, Mysore, India*. 277-283.
- Henttonen, P., & Kettunen, K.** (2011). Functional classification of records and organisational structure. *Records Management Journal*, 21 (2), 86-103.
- Iivonen, M.** (1993). Johdonmukaisuuden laskeminen tiedon tallennuksen ja haun tutkimuksessa. *Kirjastotiede Ja Informatiikka*, 12 (2), 63-76.
- Janis, I. L., & Mann, L.** (1977). *Decisionmaking. A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. New York: The Free Press.
- Jones, K. P.** (1973). The environment of classification: The concept of mutual exclusivity. *Journal of the American Society for Information Science*, 24 (2), 157-163.
- Jungermann, H.** (1983). The Two Camps on Rationality. Teoksessa Roland W. Scholtz (toim.) *Advances in Psychology 16: Decision Making under Uncertainty*. Amsterdam: Elsevier Science Publishers B.V., 63-86.
- Jääskeläinen, J.** (2000). Arkistotoimen sisällön ja toimintatapojen muotoutuminen vuoden 1981 arkistolain pohjalta. Kansallisarkisto: julkaisematon ylemmän arkistotutkimuksen tutkielma.
- Khoo, C., Wang, Z. & Chaudhry, A. S.** (2012). Task-based navigation of a taxonomy interface to a digital repository. *Information research*, 17 (4), paper 547. [Available at <http://InformationR.net/ir/17-4/paper547.html>]
- Kikki, J.** (2000). A new model for electronic recordkeeping in the Finnish Defence Forces. *Records Management Journal*, 10 (3), 150-160.
- Kim, J.** (2008). Perceived difficulty as a determinant of Web search performance. *Information Research*, 13 (4), paper 379. [Available at <http://InformationR.net/ir/13-4/paper379.html>]
- Lybeck, J. et al.** (2006). Arkistot – Yhteiskunnan toimiva muisti. Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja. Helsinki: Arkistolaitos.
- Maguire, R.** (2005). Lessons learned from implementing an electronic records management system. *Records Management Journal*, 15 (3), 150-157.
- Milne, C.** (2007). Taxonomy development: assessing the merits of contextual classification. *Records Management Journal*, 17 (1), 7-16.

- National Archives of Australia.** (2003). *Overview of classification tools for records management*. Commonwealth of Australia.
- Orrman, E.** (2010). Pentti Renvall – suomalainen arkistotieteen teoreetikko. Kansallisarkisto.
- Robbin, A., & Frost-Kumpf, L.** (1997). Extending theory for user-centered information services: Diagnosing and learning from error in complex statistical data. *Journal of the American Society for Information Science*, 48 (2), 96-121. doi: 10.1002/(SICI)1097-4571(199702)48:2<96::AID-ASI2>3.0.CO;2-W
- Schellenberg, T. R.** (1975). *Modern Archives – Principles and Techniques*. Chicago: University of Chicago Press.
- Shepherd, E., & Yeo, G.** (2003). *Managing records: A handbook of principles and practice*. London: Facet.
- Shneiderman, B.** (1998). *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*. Reading (Mass.): Addison-Wesley.
- Taylor, A. G.** (1999). *The Organization of Information*. Englewood: Libraries Unlimited Inc.
- Vartiainen, T., & Sihvonen, R.** (1983). Arkistokaava ja tehtäväpohjainen arkistonmuodostussuunnitelma arkistonmuodostajan ja yleisarkiston näkökulmasta. Helsinki: *Arkisto*. Arkistoyhdistyksen julkaisuja 1.
- Woods, David D. et al.** (2010). *Behind Human Error* (2nd Edition). Farnham: Ashgate Publishing Group.
- Yusof, Z. & Chell, R.** (2002). Towards a theoretical construct for records management. *Records Management Journal*, 12 (2), 55-64.

ISO-standardit:

- ISO/TR 15489-2 Information and documentation – records management. Part 2: Guidelines.
- SFS ISO 15489-1 Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä.
- SFS ISO 23081-1 Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinnan prosessit. Asiakirjojen metatieto. Osa 1: Periaatteet.

JHS-suositukset:

- JHS 152 Prosessien kuvaaminen.

JHS 156 Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa.

Verkkosivut:

Tampereen yliopisto:

- Tampereen yliopiston verkkosivut.
<<http://www.uta.fi/sis/yhteystiedot/henkilokunta/index.html>> (viitattu 18.5.2013).
- Tampereen yliopiston verkkosivut. <<http://www.uta.fi/hallinto/>> (viitattu 30.11.2012).
- Tampereen yliopisto. 2013. Henkilöstökertomus 2012.
<<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/henkilostopalvelut/index.html>> (viitattu 22.5.2013).
- Tampereen yliopiston verkkosivut. <<http://www.uta.fi/sis/yhteystiedot/henkilokunta/index.html>> (viitattu 22.5.2013)
- Tampereen yliopiston verkkosivut. <<http://www.uta.fi/esittely/>> (viitattu 7.12.2012).
- Tampereen yliopiston verkkosivut.
<<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/yleishallinto/saadokset/arkistotoimi.html>> (viitattu 30.11.2012).
- Tampereen yliopiston verkkosivut.
<<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/yleishallinto/index.html>> (viitattu 30.11.2012).

Muut sivut:

- Suomen Akatemia <<http://www.aka.fi/fi/A/Suomen-Akatemia/Tama-on-Akatemia/>> (viitattu 2.5.2013).
- Tekes <<http://www.tekes.fi/fi/community/Tekes/320/Tekes/626>> (viitattu 2.5.2013).

LIITTEET

Liite 1. Tampereen yliopiston tehtäväluokitus

0 YLEISHALLINTO

001 Hallintoelinten valinta/muutokset

010 Toiminnan järjestäminen

- 010.00 Yksiköiden perustaminen ja muuttaminen (ent. 065.10)
- 010.01 Lausunnonanto yliopistolaista ja -asetuksesta
- 010.02 Tampereen yliopiston johtosäännön laatiminen
- 010.03 Ministeriöiden määräykset/ohjeet
- 010.04 Yksikön sisäisen toiminnan organisointi (ent. 065.40)
- 010.05 Työjärjestykset ja tehtävien delegointi
- 010.06 Esittelijän määrääminen
- 010.07 Hallintojohtajan sijaiseksi määrääminen
- 010.08 Yliopistopalveluiden päälliköiden sijaisuudet
- 010.09 Ylioppilaskunnan pääsäännön vahvistaminen
- 010.10 Vakuutukset

015 Turvallisuus- ja suojeluasiat

- 015.12 Turvallisuus- ja yleisten järjestysasioiden ohjaus
- 015.15 Maanpuolustuskurssit
- 015.20 Huoltovarmuuden turvaaminen
- 015.30 Palo- ja pelastustoimi
- 015.40 Västönsuojelu ja poikkeusoloihin varautuminen

016 Kanslerin päätöksenteko

- 016.01 Kanslerin pöytäkirjat

017 Rehtorin päätöksenteko

- 017.01 Rehtorin pöytäkirjapäätökset

018 Yliopistokollegion päätöksenteko

- 018.01 Yliopistokollegion pöytäkirjat

019 Hallituksen päätöksenteko

- 019.01 Hallituksen pöytäkirjat

020 Yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan päätöksenteko

021 Humanistisen tiedekunnan päätöksenteko

- 022 Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunnan päätöksenteko
- 023 Lääketieteellisen tiedekunnan päätöksenteko
- 024 Kasvatustieteiden tiedekunnan päätöksenteko
- 025 Informaatitieteiden tiedekunnan päätöksenteko
- 026 Erillisten laitosten johtokuntien päätöksenteko
- 030 Toimintapolitiikka ja sen suunnittelu
 - 030.01 Lausunnonanto yleishallinnosta
 - 030.02 Työryhmät, toimikunnat, johtoryhmät ja valiokunnat
 - 030.03 Strateginen ohjaus
 - 030.04 Alueellinen yhteistyö
 - 030.50 Suunnittelu

035 Toiminnan arviointi- ja kehittämismenettely

- 035.10 Laatujärjestelmän kehittäminen ja työryhmät
- 035.11 Riskienhallinta
- 035.16 Palveluiden hankinta
- 035.50 Laatujärjestelmä
- 035.60 Laatujärjestelmän ja toiminnan auditointi

040 Toiminnan ja talouden ohjaus

- 040.01 Sisäinen tuloksellisuusarviointi
- 040.10 Ohjeet
- 040.15 Yksiköiden vuosisuunnitelmat
- 040.20 Toiminta- ja taloussuunnitelma sekä sopimus
- 040.35 Raportointi rahoituksesta/tuloksellisuudesta

050 Toiminnan seuranta (raportit, tilastot, toimintakertomukset)

- 050.10 Toiminnan seurantaraportit
- 050.15 Tilastot yksiköittäin ja koulutusaloittain
- 050.20 KOTA-raportointi
- 050.35 Tampereen yliopiston vuosikertomus
- 050.40 Yksiköiden toimintakertomukset
- 050.45 Yliopiston tilastokirja
- 050.60 Kysely tilastointia varten

055 Valtion talouden ja toiminnan tarkastus (siirto kohtaan 206)

060 Hallintoelinten valinta/muutokset

- 060.01 Vaalijohtosääntö ja siitä annetut ohjeet
- 060.03 Vaalilautakunnan asettaminen

- 060.04 Vaalilautakunnan päätökset
- 060.07 Vaalikollegio kanslerin ja rehtorin vaaliin
- 060.08 Kansleriehdoikkaiden asettaminen
- 060.09 Rehtori- ja vararehtoriehdokkaat
- 060.10 Yksikön johtajien valinta
- 060.15 Erillisyyksiköiden johtokuntien määrääminen
- 060.30 Muut kuin johtosäännön mukaiset johto-, neuvottelu- ja valiokunnat sekä johtoryhmät
- 060.35 Johtosäännön mukaiset ryhmät ja neuvottelukunnat
- 060.41 Hallinnon opiskelijaedustajien nimeäminen
- 060.50 Toimielinten ulkopuoliset jäsenet
- 065 Organisaatio ja sen muutokset**
- 068 Yhteistyö ja edustaminen**
- 068.10 Kotimaiset yhteistyösopimukset
- 068.20 Yliopiston ulkopuoliset jäsenyydet
- 068.30 Kansainvälinen yhteistyö
- 068.40 Tampereen yliopiston neuvottelukunta 1.1.1999-31.12.2008
- 069 Promootiot ja juhlatilaisuudet**
- 069.01 Promootion järjestäminen
- 069.30 Professorien virkaanastujais- ja jäähyväisluennot
- 069.50 Tapahtumat ja tilaisuudet
- 070 Oikeudellisten etujen valvonta**
- 070.01 Vastuuvakuutukset (uusi kohta 010.10)
- 070.02 Työntekijän vahingonkorvausvastuu
- 070.03 Organisaation vahingonkorvausvastuu
- 070.04 Omaisuuteen kohdistuvat vahingot
- 070.15 Kantelut ja korvausvaatimukset
- 070.25 Rikosilmoitukset
- 070.50 Opiskelijoita koskevat kurinpitoasiat
- 073 Tietohallinto, tietoturva ja tietosuojat**
- 073.01 Tiedonhallinnan ohjaus
- 073.10 Tietohallinnon ohjausryhmä ja sen muistiot
- 073.35 Tietohallintostrategia, säännöt ja periaatteet
- 073.40 Tietoturva

- 073.41 Tietosuojat (uusi)
- 073.50 Salassapitosiitotumukset Salassapitosiitotumukset
- 073.60 Tietokonekeskuksen antamat ohjeet Ohje ja opas
- 073.65 Lausunnot tietohallinnosta ja -turvallisuudesta
- 073.95 Organisaatiovarmenne

074 Tietojärjestelmien kehittäminen ja ylläpito

- 074.00 Henkilön käyttöoikeudet ja käyttäjätunnusten hallinta
- 074.01 Sopimukset
- 074.10 Käyttöpalvelut
- 074.20 Sähköposti
- 074.30 Tietoliikenneverkon ylläpito
- 074.40 Tunnushallinto
- 074.50 Tietojärjestelmäpalvelut
- 074.60 Lisenssien hankinta ja hallinta
- 074.70 Julkiset VVVV-sivut ja intran sivut

080 Asiakirjahallinto ja arkistotoimi

- 080.01 Ohjeet, määräykset ja luvat
- 080.02 Arkistotoimen johtosääntö
- 080.03 Sisäiset ohjeet ja määräykset
- 080.10 Asiakirjahallinnosta annetut lausunnot
- 080.11 Aineistopyynnöt ja kyselyt
- 080.15 Arkistotulosteet
- 080.20 Asianhallintajärjestelmä
- 080.30 Tietojen antaminen viranomaisen asiakirjoista
- 080.40 Aineistoluovutukset yliopiston arkistoon

090 Yhteistyö yliopilaskunnan kanssa

095 Viestintä ja tiedottaminen

- 095.01 Viestinnän ja tiedottamisen järjestäminen
- 095.20 Aineiston hankinta
- 095.50 Aikalainen
- 095.55 Yliopistotuutiset, päättynyt 1998
- 095.60 Sähköpostiutiset
- 095.65 Valokuvakokoelmat
- 095.70 Yliopiston esittely
- 095.75 Yliopistoa koskevat muiden julkaisemat uutiset

095.80 Tiedotteet lehdistölle

095.85 Yksiköiden tiedotustoiminta

095.99 Valtiokalenteri

099 Monijäsenisten toimielinten pöytäkirja-asioita

099.10 Katsaukset ja ilmoitusasiat

099.20 Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

099.21 Lisäasiat

099.30 Järjestäytyminen ja äänestysjärjestys

099.40 Kokousaikataulu ja työsuunnitelma

099.50 Päätettävien asioiden ennakkovalmistelu

1 HENKILÖSTÖPALVELUT

101 Henkilöstöasioiden ohjaus

101.01 Henkilöstöjohtosäännön laatiminen

101.02 Ministeriöiden ohjeet

101.03 Yliopistopalveluiden ja yksikköjen ohjeet ja määräykset

101.04 Työehdot

101.05 Työnantajatoiminta

101.06 Henkilöstösuunnittelu ja -strategia

101.07 Henkilöstöpalveluiden tietojärjestelmä

101.08 Tietojen luovutus järjestelmästä

101.09 Tilastot ja katsaukset toiminnasta

101.10 Lausunnonanto henkilöstöpalveluista

101.11 Opetustehtävien täyttöohjeet

101.15 Muut henkilöstöpalveluiden järjestelmät

101.20 Työntekijöiden kurinpitoasiat

101.21 Rikosoikeudellinen virkavastuu

101.30 Emeritojen ja emeritusten työskentely ja edut

101.35 Ei-työsuhteessa olevien tutkijoiden edut

101.40 Työvoiman vuokraustoiminta

101.41 Henkilökierrosta sopiminen

101.55 Apurahatutkijan työskentelystä sopiminen

102 Tehtävärakenteesta päättäminen

102.02 Tehtäväluettelot, tilanne vuosittain 31.12.

102.30 Tulosteet lakkautettujen tehtävien historiasta

102.90 Virallinen hakuilmoitus

103 Rekrytointi

103.01 Professori

103.02 Dosentti

103.03 Opetus- ja tutkimustehtävät

103.04 Muu henkilökunta

103.05 Määräaikainen palvelussuhde

103.06 Määräaikainen professori

103.10 Sivutoimiset tuntiopettajat

104 Poissaolot

104.01 Palkkaan vaikuttava tehtävästä vapauttaminen

104.03 TES mukaiset poissaolot

105 Palvelussuhteen päättyminen

105.01 Irtisanoutuminen

105.03 Irtisanominen/vapauttaminen

107 Palvelussuhteen hoitaminen

107.06 YPJ-seurantatiedotja ohjausryhmä

107.07 Tehtävän vaativuustason määrittely (kehityskeskustelu)

107.08 Tehtävän vaativuuden käsittely arviointiryhmässä

107.09 Henkilökohtaisen suoriutumisen arviointi

107.10 YPJ- palkkausjärjestelmän käyttöönotto

107.11 Työajan seuranta/Fiexwin

107.12 Työajan hallinta

107.13 Lisä- ja ylityön tekeminen

107.20 Ministeriöiden päättämä! palkanperusteet

107.24 Opettajien työsuunnitelmat

107.25 Sivutoimiasiat

107.31 Vuosilomien vahvistaminen

107.40 Sairausvakuutuspäiväraha

107.41 Äitiys-, isyys-, ja vanhempainvapaa

107.45 Työtapaturnat

107.50 Eläkkeet

109 Palkan, palkkioiden ja korvausten maksaminen

109.01 Palkkalaskelmat, Henkilöakti 1

109.02 Henkilöakti 2

109.06 Luontaisedut
109.10 Kokous-, luottamusmies-, ja hallintotehtäväpalkkiot
109.21 Maksukohtaiset tulosteet
109.30 Verotukseen liittyvät asiakirjat
109.31 Jäsenmaksuihin liittyvät asiakirjat
109.32 Erilliset tulosteet

111 Nimikirjan ylläpito

111.01 Nimikirjan ylläpito

111.02 Hevin tulosteet

111.03 Työtodistukset

130 Työhyvinvoinnin edistäminen

130.01 Yhteistoiminta

130.02 Työterveyspalvelujen hankkiminen

130.03 Työterveyspalvelut ulkomailta

130.04 KELA-korvaus kustannuksista

130.05 Työterveyshuollon ohjausryhmä

130.06 Tiedotteet

130.10 Ammatillinen kuntoutus

130.13 Hoitoonohjaus

130.15 Hyvinvointipalvelut

130.50 Työhyvinvointitutkimus

140 Työsuojelu

140.15 Työsuojelun yhteistyö, tutkimukset ja ohjeet

140.20 Työsuojelun yhteistoimintaelinten vaali ja

työsuojelutoimikunnan pöytäkirjat

140.40 Työpaikkakohtaiset muistiot ja tarkastuspöytäkirjat

150 Tasa-arvo

150.01 Tasa-arvotoimikunta

150.02 Tasa-arvoasiat

160 Osaamisen kehittäminen

160.01 Henkilöstönkehittämistoimikunta

160.25 Sisäiset tutkimukset, selvitykset ja kyselyt

160.35 Yliopistopedagogikan opintokokonaisuus

160.36 Opiskelijoille järjestettävä koulutus

160.40 Ulkopuolinen koulutus

160.50 Projektit

160.70 Maksullinen palvelutoiminta

190 Arvonimien ja ansiomerkkien myöntäminen sekä henkilöstön palkitseminen

190.01 Arvonimet ja kunniamerkit

190.02 Valtion virka-ansiomerkkit ja yliopistomerkit

190.03 Henkilöstön palkitseminen

2 TALOUSPALVELUT

201 Talousasioiden johtaminen

201.01 Valtiokonttorin ja valtiovarainministeriön ohjeet

201.02 Taloussääntö

201.03 Talouspalveluiden ohjeet ja määräykset

201.10 Verotus

201.20 Lausunnonanto taloushallinnosta

201.30 Sopimukset

201.41 Kustannusten korvaaminen

201.50 Taloushallinnon tietojärjestelmä

201.60 Selvitykset ja kyselyt talousasioista

201.70 Työryhmien perustaminen

205 Talouden suunnittelu

205.01 Talousarvion laadintaan liittyvät asiakirjat

205.02 Tulosopimuksen määrärahojen jakaminen (1.1.2010)

205.30 Yksiköiden käyttösuunnitelmat

205.35 Yksiköiden varojen käyttö

206 Sisäinen ja ulkoinen tilintarkastus

206.01 Tilintarkastajien valinta

206.02 Tilintarkastus

206.10 Sisäisen tarkastuksen ohjesääntö (vanha 055.50)

206.11 Sisäinen tarkastus (vanha 055.55)

206.12 Projektitarkastus

210 Taloussuunnittelu (päättyy)

215 Sisäinen budjetti (päättyy)

220 Ulkopuolinen rahoitus

220.10 Lahjoitusvarat ja stipendien myöntäminen

220.30 Muu ulkopuolinen rahoitus/avustukset
220.40 Maksuperusteet (maksujen vahvistaminen)

225 Kirjanpito ja maksuliikenne

225.00 Pankkipalveluiden hallinta
225.10 Kirjanpito- ja maksujärjestelmä
225.20 Tilinpäätös
225.30 Kirjanpitokirjat
225.40 Vertailuaineistot
225.50 Tositteet
225.51 Rakennerahasto-ohjelmien tositteet (EU)
225.60 Raportit
225.70 Maksuliikenne
225.80 Käyttöomaisuuskirjanpito
225.90 Laskutusjärjestelmät
225.91 Ulkoistetut perintäasiat
225.92 Saatavien perintä (entinen 070.30)
225.93 Konkurssi- ja velkajärjestelyasiat (entinen 070.35)

230 Rahoitus ja varainhallinta

230.07 Sijoitustoiminta
230.08 Lahjoitukset ja testamentit
230.10 Rahaston perustaminen
230.30 Rahastojen kirjanpito ja tilintarkastajien valinta
230.40 Rahastojen käyttö

235 Kustannuslaskenta

235.01 Tampereen yliopiston kustannukset tulosalueittain

239 Omaisuuden hallinta

239.00 Kiinteän omaisuuden hallinta
239.10 Irtaimen omaisuuden hoitaminen
239.11 Keskusvaraston varaston myynti ja laskutus (ent. 240.60)
239.12 Keskusvaraston varasto (ent. 240.61)

240 Hankintatoimi

240.01 Ministeriön hankintastrategia ja hankintaohjeet
240.05 Hankintaohje
240.10 Oma puitesopimus ja hankinta

240.20 Yksittäisesti kilpailutettava hankinta
240.21 Pysyvä hankinta
240.50 Hanselin hankintasopimuksen mukainen hankinta
240.51 Vähäinen tai suorahankinta
240.60 Leasinghankinta

3 OPETUS JA OPISKELU

301 Opetuksen yleinen suunnittelu, kehittäminen ja arviointi

301.01 Yleiset tutkintoasetukset
301.05 Ministeriön antamat ohjeet
301.06 Yliopiston antamat ohjeet
301.10 Tutkintosääntö
301.20 Opintojen arviointisääntö
301.30 Yksikkökohtaiset määräykset
301.32 Yhteistyö- ja koulutussopimukset
301.35 Kehittämissuunnitelmat
301.40 Asetukset maisteriohjelmista
301.41 Syventävät opinnot
301.42 Sivuaine tai vastaava
301.45 Avoin yliopisto-opetus
301.46 Ikäihmisten yliopisto
301.50 Opetusneuvosto
301.53 Opetukseen tai opiskeluun liittyvän työryhmän tai muun ryhmän asettaminen
301.55 Lausunnonanto opetuksesta ja opiskelusta
301.60 Opetukseen ja opiskeluun liittyvät hankkeet
301.62 Yhteistyö muiden tahojen kanssa
301.70 Korkeakoulujen arviointineuvoston toiminta
301.75 Laatuyskikköohaku
301.80 Opetuksen laadunvarmistus
301.85 Opetuksen laadun ulkopuoliset arvioinnit
301.86 Yksikön tekemät itsearvioinnit

309 Opiskelijatietojärjestelmä

309.40 Opiskelijatietojärjestelmän kuvaukset
309.50 Tietojen luovutus järjestelmästä

- 309.51 Opiskelijatietojärjestelmien valvonta
- 309.60 Tulosteet opiskelijatietojärjestelmästä

310 Opiskelijavalinta ja opinto-oikeus perustutkintoon

- 310.05 Opiskelijavalinnan kehittäminen
- 310.10 Valintaperusteet ja opiskelijamäärät
- 310.15 Opiskelijavalintajärjestelmä
- 310.16 Tietojen luovutus opiskelijavalintajärjestelmä
- 310.20 Yhteisvalintojen valmistelu
- 310.25 Hakukelpoisuus
- 310.30 Valintakoe
- 310.31 Haku perustutkintoon

- 310.35 Opinto-oikeus perustutkintoon
- 310.40 Oikaisumenettely perustutkinnon opinto-oikeudesta
- 310.50 Opiskelupaikan vastaanottaminen
- 310.70 Opiskelijavalintaa koskevat tiedustelut

320 Opiskelijavalinta ja opinto-oikeus jatkokoulutukseen

- 320.10 Valintaperusteet
- 320.20 Opinto-oikeus tieteelliseen jatkokoulutukseen
- 320.30 Opinto-oikeus erikoisääkäriin tutkintoon

325 Opiskelijavalinta ja muut opinto-oikeudet (erilliset opinnot, avoin yliopisto, täydennyskoulutus)

- 325.05 Valintaperusteet ja opiskelijamäärä
- 325.10 Erillisten opintojen opinto-oikeus
- 325.20 Avoimen yliopiston opinto-oikeus
- 325.30 Oikeus ammatilliseen täydennyskoulutukseen

330 Ilmoittautuminen ja opiskelijatietojen ylläpito

- 330.09 Ilmoittautumisohteet
- 330.10 Yliopisto-opiskelijan ilmoittautuminen
- 330.11 Avoimen yliopiston opiskelijaksi ilmoittautuminen
- 330.20 Opinto-oikeustietojen päivitys
- 330.30 Henkilötietojen päivitys

335 Opetuksen toteutuminen ja opintoprosessit

- 335.05 Lukuvuosi ja opetusperiodit
- 335.10 Opetussuunnitelmien ja -ohjelmien hyväksyminen poikkeamiset ja julkaisut

- 335.11 Tutkintovaatimuksiin liittyvät sopimukset
- 335.50 Opintoaineistot
- 335.55 Radio- ja TV-toiminta
- 335.60 Kurssiarvioinnit ja muut opetuspalautteet

340 Opinto-ohjaus ja opintoihin liittyvä tiedottaminen

- 340.10 Yleinen opintoneuvonta
- 340.11 Tiedustelut
- 340.20 Neuvonta nettisivuilla
- 340.25 Tuutorointi
- 340.30 Henkilökohtainen ohjaus
- 340.40 Tapahtumien järjestäminen
- 340.50 Tiedottaminen

345 Opintosuoritukset ja oikaisupyyntö

- 345.10 Tentit ja muut suoritusmuodot
- 345.40 Opintojen hyväksilukeminen ja korvaaminen
- 345.50 Kandidaatin tutkielma
- 345.55 Syventävien opintojen tutkielma

360 Jatkotutkintojen opinnäytteet ja niiden arviointi

- 360.30 Licensiaatintutkimuksen arvostelu
- 360.40 Väitöskirjan arvostelu

370 Henkilövaihto

- 370.01 Kansainvälisen toiminnan koordinointi
- 370.05 Suunnittelu ja seuranta
- 370.10 Yhteistyösopimukset henkilövaihdosta
- 370.20 KV-toiminnan rahoitus/toimintamenomääräraha
- 370.21 KV-toiminnan ulkopuolinen rahoitus
- 370.25 Tiedottaminen opiskelija- ja opettajavaihdosta
- 370.30 KV-asioiden opiskelijavaihtopaikat ja stipendit (lähtevät)
- 370.35 Yksiköiden kautta haettava opiskelijavaihto (lähtevät)
- 370.40 Itsenäisesti ulkomaille lähtevät (lähtevät)
- 370.45 Vaihtoon ja vierailulle tulevien opinto-oikeus (saapuvat)
- 370.60 Henkilökuntavaihto ja -vierailut

373 Tutkintotodistuksen antaminen

- 373.10 Tutkintotodistus perustutkinnosta
- 373.20 Todistukset ammatillisista jatkotutkinnoista

- 373.30 Todistukset lisenssiaatin ja tohtorintutkinnoista
- 373.40 Todistukset erillisistä opintokokonaisuuksista, opintosuorituksista ja vastaavuuksista
- 373.50 Avoimen yliopiston todistukset erillisistä opintokokonaisuuksista ja suorituksista

374 Ura- ja rekrytointipalvelut

- 374.05 Rekisteri
- 374.10 Harjoittelu
- 374.30 Sijoittumisseuranta
- 374.40 Uraseuranta
- 374.50 Koulutus
- 374.60 Tapahtumat
- 374.70 Työ- ja harjoittelupaikat

375 Opiskelun tukeminen (apurahat, avustukset)

- 375.01 Pro gradu -tutkielmiin ja opiskelun tukemiseen myönnetty rahoitus
- 375.20 Muu opiskelun tukeminen

376 Ammatillinen täydennyskoulutus

- 376.01 Yleinen suunnittelu ja kehittäminen
- 376.02 Alueellinen yhteistyö
- 376.03 Valintaperusteet
- 376.05 Koulutus- ja kurssihallintaohjelma
- 376.20 Maksullinen palvelutoiminta
- 376.30 Yhteisrahoitteiset projektit
- 376.90 Todistukset erikoistumisopinnoista

380 Opintotuki

- 380.10 Kelan ja yliopiston palvelusopimus
- 380.20 Opintotukilautakunta
- 380.40 Opintotukiratkaisut Kelan järjestelmässä

390 Yliopistoliikunta

- 390.01 Neuvottelukunta
- 390.02 Neuvottelukunnan pöytäkirjat
- 390.03 Suositukset
- 390.04 Sopimukset

399 Tilastot, selvitykset ja kyselyt

- 399.10 Opiskelijavalintatilastot
- 399.20 Opiskelijatilastot
- 399.30 Tutkintotilastot
- 399.40 Opintotilastot
- 399.50 Yliopistoliikunnan tilastot
- 399.60 Opettajavaihto
- 399.70 Opiskelijoiden työllistyminen
- 399.80 Selvitykset ja kyselyt opetuksesta ja opiskelusta

4 TUTKIMUS

401 Tutkimustoiminnan johtaminen

- 401.01 Tiedeneuvosto
- 401.02 Tutkimustoiminnan strateginen ohjaus
- 401.03 Ohjeet ja määräykset
- 401.04 Sopimukset
- 401.05 Tieteellisen toiminnan tietojärjestelmä
- 401.08 Keksintöohjesääntö
- 401.20 Työryhmän perustaminen ja aineisto!
- 401.25 Hankkeet
- 401.30 Lausunnonanto tutkimustoiminnasta
- 401.40 Tilastokeskuksen kyselyt tutkimustoiminnasta
- 401.80 Tutkimustoiminnan ulkopuolinen arviointi
- 401.81 Yksikön itsearviointi
- 401.85 Tutkimustoiminnan suunnittelu ja kehittäminen

405 Rahoituksen valmistelu

- 405.02 Tarjouspyynnöt

410 Suomen Akatemian rahoitus

- 410.01 Suomen Akatemian tutkimusmäärärahan hakeminen
- 410.03 Raportointi Suomen Akatemialle
- 410.04 Huippuyksikköahaku

415 Muu tutkimuksen rahoitus

- 415.01 Maksullinen palvelutoiminta
- 415.20 EU-puiteohjelmarahoitus
- 415.30 Yhteisrahoitteinen toiminta

420 Projektin johtaminen

- 420.04 Projektinhallintaohjelma
- 420.05 Projektin perustaminen ja talous
- 420.15 Tekijän- ja muut immateriaalioikeudet
- 450 Tutkimustoiminnan dokumentointi ja tutkimusaineistot**
 - 450.10 Tutkimusaineisto
 - 450.20 Tulosteet tieteellisen toiminnan tietojärjestelmästä
- 455 Yksiköiden julkaisu toiminta**
 - 455.10 Ohjeet ja suositukset
 - 455.20 Yksikön julkaisu toimikunnan asettaminen
 - 455.50 Julkaiseminen/yksiköt
- 460 Tutkijakoulut**
 - 460.10 Tampereen yliopiston tutkijakoulu
 - 460.20 Tampereen yliopiston koordinoimat tohtoriohjelmat
 - 460.30 Muut tutkijakoulut ja jatkokoulutusohjelmat
- 465 Väitöskirja- ja muun tutkimuksen tukeminen**
 - 465.01 Tampereen yliopiston tutkimusrahoitus
 - 465.10 Ulkopuolinen tutkimusrahoitus
- 470 Tieteellinen jatkokoulutus**
 - 470.10 Jatko-opintojen ohjauksen kehittäminen
 - 470.30 Yhteiset tohtoriopinnot
- 490 Tieteelliset konferenssit**

5 KIRJASTOPALVELUT

- 501 Kirjaston johtaminen**
 - 501.10 Kirjaston ohjeet ja määräykset
 - 501.20 Lausunnot kirjastotoiminnasta
 - 501.30 Sopimukset
 - 501.40 Maksujen vahvistaminen
 - 501.50 Kirjaston tietojärjestelmät
 - 501.60 Kyselyt kirjastotoiminnasta
 - 501.70 Työryhmien perustaminen
 - 501.80 Hankkeet
- 510 Aineistojen hankinta ja ylläpito**
 - 510.01 Hankintojen periaatteet ja käytännöt
 - 510.10 Hankinta

- 510.15 Lahjoitukset
- 510.20 Vaihdot
- 510.30 Poistot
- 510.50 Tietokantatyö
- 520 Lainaustoiminta**
 - 520.01 Käyttäjien rekisteröinti
 - 520.10 Lainojen rekisteröinti
 - 520.30 Kaukopalvelutilaukset
 - 520.40 Lainat muista kirjastoista
- 530 Tietopalvelu**
 - 530.10 Tiedonhaku
 - 530.20 Tiedonhankintataitojen opetus
- 540 Julkaisutoiminta**
 - 540.01 Tampere University Pressin ohjausryhmä
 - 540.20 Julkaiseminen/Julkaisukeskus
 - 540.30 E-julkaiseminen
- 550 Tilastot**

6 HARJOITTELUKOULUT

- 601 Johtaminen**
 - 601.01 Neuvottelukunnan kokoonpano
 - 601.02 Harjoittelukoulujen johtosääntö
 - 601.10 Rehtorien määrääminen
 - 601.11 Opettajan- ja muun henkilökunnan kokous
 - 601.15 Tiedotteet ja määräykset
 - 601.19 Tietojärjestelmät
 - 601.20 Lausunnot
 - 601.25 Koulun järjestyssääntö
 - 601.90 Työryhmän perustaminen
 - 601.95 Hankkeet
- 610 Opetuksen suunnittelu, kehittäminen ja arviointi**
 - 610.01 Opetussuunnitelma
 - 610.10 Työsuunnitelmat
 - 610.50 Opetuksen laadun arviointi
 - 610.90 Opettajaharjoittelu

620 Perusopetuksen oppilaat

- 620.10 Oppilaiden ottaminen
- 620.11 Oppiaineen valinta/vapauttaminen
- 620.15 Erityisopetus
- 620.20 Arvioinnit Lukuvuosi- ja välitodistus
- 620.40 Poissaolot
- 620.50 Oppilashuolto
- 620.60 Kurinpitoasiat
- 620.90 Palkitseminen/stipendit

630 Lukion opiskelijat

- 630.10 Opiskelijavalinta
- 630.20 Aineiden valinta/vapauttaminen
- 630.30 Arvioinnit
- 630.50 Opiskelijahuolto
- 630.60 Kurinpitoasiat
- 630.90 Palkitseminen/stipendit

640 Ylioppilastutkinto

- 640.01 Toiminnan ohjaaminen
- 640.10 Kokeiden järjestäminen
- 640.20 Kokeen suorittaminen
- 640.30 Tutkintotulokset ja -todistukset

660 Opinto- ja harrastustoiminta

- 660.01 Oppilaskunnan sääntö
- 660.10 Opinto- ja -harrastustoiminnan järjestäminen

680 Tiedottaminen

- 680.10 Julkaisut

690 Tilastot

- 690.10 Peruskoulutlasto
- 690.20 Käyttökustannustilasto

7 RAKENTAMINEN JA KIINTEISTÖJEN YLLÄPITO

701 Johtaminen ja kehittäminen

- 701.01 Ohjeet ja tiedotteet
- 701.02 Riskianalyysit
- 701.03 Laadunarviointi

- 701.09 Toimitilasuunnittelu
- 701.10 Kiinteistöjen arviointi ja nimeäminen
- 701.20 Tilarekisteri
- 701.21 Tilavarausjärjestelmä Timmi
- 701.22 Projektitilojen varausjärjestelmä
- 702 Ympäristöasiat**
 - 702.01 Ympäristöryhmä ja -vastaavat
 - 702.10 Ympäristösuunnittelu ja seuranta
- 710 Tilojen suunnittelu ja muutostyöt**
 - 710.10 Tilahankintasopimukset
 - 710.20 Opiskelijaruokalanpito
 - 710.30 Kohteen toteuttamiseen osallistuminen
 - 710.40 Itsetehdyt muutostyöt
 - 710.50 Yhteisten- ja opetustilojen varustaminen
- 720 Ulkoinen vuokraustoiminta**
 - 720.10 Suomen yliopistokiinteistöt Oy
 - 720.11 Tukisäätiö
 - 720.12 Muut vuokranantajat
- 740 Sisäinen vuokraustoiminta**
 - 740.30 Vakinaisista toimitiloista päättäminen
 - 740.40 Projektitiloista päättäminen
 - 740.50 Opetus- ja kokoustilojen varaus ja laskutus
 - 740.60 Mikroluokkien käyttö
 - 740.70 Pysäköintiluvat, aluetta koskevat
 - 740.80 Numeroidut pysäköintipaikat
- 750 Tilojen vuokraus ulkopuolisille**
 - 750.10 Perittävien maksujen perusteet
 - 750.20 Toimitilojen vuokraus
 - 750.30 Opetus- ja kokoustilojen vuokraus
- 760 Puhelinliikenne- ja dataverkkoasiat**
 - 760.10 Puhelinpalvelusopimukset
- 780 Tekninen suojaus**
 - 780.10 Kulunvalvonta
 - 780.20 Mekaaninen lukitus Lukituskaaviot
 - 780.30 Murtosuojaus

780.40 Kameravalvonta

8 TEKNISET PALVELUT

810 Toiminnan johtaminen

- 810.10 Päätöksenteko
- 810.30 Suunnittelu ja budjetointi
- 810.90 Teknisten palveluiden keskuksen antamat työtodistukset

820 Puhelinpalvelut

- 820.20 Puhelinjärjestelmän ylläpito ja päivitys
- 820.50 Laskutus
- 820.60 Puhelinluettelot
- 820.70 Matkapuhelimet ja liittymät

830 Kiinteistöhoitopalvelut

- 830.10 Tekniset kuvat

840 Tekniset tukipalvelut

- 840.25 Korjaus ja muutostyöt

860 Puhtaanapito ja laitoshuolto

- 860.10 Siivoustyön johtaminen
- 860.20 Siivoustarvikevarasto

890 Posti- ja kuljetuspalvelut

- 890.20 Postilaskun kuittaus
- 890.30 Saantitodistukset

VALINTALISTA (ei käytetä Tweb:ssä)

10 YLIOPISTOALLIANSSI (kuollut luokka; ei käytetä Tweb:ssä)

10.00 Toiminnasta sopiminen

- 10.00.01 Jäsenten nimeäminen hallintoelimiin
- 10.00.02 Ulkopuoliset jäsenyydet
- 10.00.03 Neuvottelukunnan pöytäkirjat
- 10.00.04 Hallituksen pöytäkirjat
- 10.00.05 Johtoryhmän pöytäkirjat
- 10.00.14 Toiminta- tai johtosääntö
- 10.00.15 Strateginen ohjaus

10.00.20 Suunnittelu

10.09 Toiminnan seuranta

- 10.09.20 Toiminnan seurantaraportit

10.31 Talous

- 10.31.10 Rahoituksen hallinnointi
- 10.31.20 Myönnetty määrärahat
- 10.31.30 Käyttösuunnitelma

10.41 Koulutusyhteistyöstä sopiminen

- 10.41.01 Koulutuksen työ- ja alaryhmät
- 10.41.20 Suunnittelu
- 10.41.50 Yhteinen opetussuunnitelma

10.45 Tieteenalakohtainen koulutus

- 10.45.01 Alakohtaiset seurantaraportit
- 10.45.20 Suunnittelu

10.71 Tutkimusyhteistyö

- 10.71.01 Tutkimuksen työ- ja alaryhmät
- 10.71.02 Osaamiskeskittymän yhteistyö
- 10.71.20 Sopiminen
- 10.71.30 Kärkihankkeet
- 10.71.50 Yhteistyö tieteellisessä jatkokoulutuksessa
- 10.71.80 Hankkeen perustaminen ja talous
- 10.71.90 Tutkimus- ja innovaatiopalvelut

10.75 Tutkimustoiminta

- 10.75.20 Tutkimusalaakohtainen seuranta
- 10.75.30 Tieteellisen jatkokoulutuksen seuranta

10.91 Kirjastopalvelut

- 10.91.20 Suunnittelu

10.98 Tietohallinto

- 10.98.20 Suunnittelu

10.99 Tiedottaminen

- 10.99.01 Tiedotusasiat
- 10.99.20 Suunnittelu

Liite 2. Haastattelurunko

Testin suoritukseen välittömästi liittyvät kysymykset:

1. Miten luokittamistesti mielestäsi sujui?
2. Oliko luokittamistestissä erityisen vaikeita asiakirjoja? (Miksi juuri ne?)
3. Oliko testissä käytetty luokitus mielestäsi helppotajuinen? (Esim. Rakenne? Luokkien nimet?)
4. Mitä asioita katsot asiakirjasta? (Kuinka tarkkaan perehdyt asiakirjaan?)
5. Koitko, että jonkin asiakirjan olisi voinut sijoittaa useampaan eri paikkaan? (Mitä ajattelet tästä?)
6. Jos harkitsit testin asiakirjojen kohdalla useita vaihtoehtoisia luokkia, mikä sai sinut lopettamaan eri vaihtoehtojen harkinnan?
7. Jäikö jokin luokittamisratkaisu kaivelemaan mieltäsi? Uskotko tehneesi virheen jonkin asiakirjan kohdalla?
8. Huomasitko luokittamistilanteeseen liittyen seuraavanlaisia ilmiöitä:
 - a. oliko testissä mukana asiakirjoja, joille tuntui heti olevan selkeästi vain yksi oikea paikka luokitusrakenteessa? **kyllä / ei**
 - b. oliko testissä mukana asiakirjoja, joiden luokittaminen hitusen virheelliseen paikkaan ei olisi todennäköisesti aiheuttanut suurta harmia sinulle itsellesi tai muille? **kyllä / ei**
 - c. tuntuiko testin aikana siltä, että joidenkin asiakirjojen kohdalla luokkavalinta oli tehtävä vain mututuntumalla? **kyllä / ei**
 - d. tuntuiko testin aikana siltä, että ajalliset paineet tai oma kärsimättömyytesi pyrkivät nopeuttamaan päätöksentekoasi? **kyllä / ei**
9. MONIVALINTA: Miten toimitisit yleensä, jos et koe löytäväsi asiakirjalle sopivaa luokkaa?
 - a. jätät asiakirjan suosiolla luokittamatta, ettei se joudu väärään paikkaan
 - b. sijoitat asiakirjan ”Muut/Sekalaiset/Epäselvät”-luokkaan, jos sellainen on tarjottu
 - c. lykkäät luokittamista myöhemmäksi
 - d. luokitat asiakirjan siihen luokkaan, joka tuntuu parhaimmalta, koska parempi sekin kuin jättää kokonaan luokittamatta
 - e. kysyt kollegalta apua luokittamiseen
 - f. katsot aiemmista asiakirjoista mallia
10. Uskoisitko, että muut tämän luokittamistestin tekevät koehenkilöt osaisivat luokittoa nämä samat asiakirjat samalla tavalla (ts. samoihin luokkiin) kuin sinä?
11. Uskoisitko itse löytäväsi nämä samat asiakirjat myöhemmin uudelleen niistä luokista, jonne ne sijoitit?

Luokittamiseen ja tehtäväluokituksiin liittyvät pohdiskelavat kysymykset:

12. Kenen vastuulla koet asiakirjojen luokittamisen ensisijaisesti olevan?
13. Miten luonnehtisit itseäsi luokittajana joko tämän tai aiempien luokittamiskokemusten perusteella?
14. Pidätkö luokittamista vaikeana? (Miksi?)
15. Onko luokituksen käyttöliittymällä / visuaalisella ulkonäöllä mielestäsi ratkaisevaa merkitystä tässä asiassa?
16. Onko sinun vaikea sopeutua käyttämään tällaista ennalta valmiiksi suunniteltua luokitusrakennetta, vai olisiko käyttäjien hyvä voida tehdä muutoksia luokitusrakenteeseen?
17. *ALUSTAVA KYSYMYKSI: Tiedätkö mitä tehtäväluokituksella tarkoitetaan asiakirjahallinnassa?*

KUVAUS:

Tehtäväluokitus on asiakirjoihin kytkeytyvään tehtävään perustuva luokittamistapa. Käytännössä kaikkien asiakirjojen voidaan ajatella syntyvän jonkin tehtävän tuloksena tai sen suorittamisen yhteydessä. Näin ollen on perusteltu, että asiakirjojen luonteva luokittamistapakin perustuisi siihen, minkä tehtävän yhteydessä tai tuloksena asiakirja on alun perin laadittu. Tehtävät voidaan jakaa päätehtäviin (yliopistossa: Opetus ja Tutkimus) ja päätehtäviä avustaviin tukitehtäviin (esim. Yleishallinto, Talouspalvelut, Henkilöstöpalvelut yms.), joista kukin jakautuu edelleen yksityiskohtaisempiin tehtäviin ja alatehtäviin.

- a) Kuulostaako tehtäväluokitus tämän kuvauksen perusteella vaikeasti ymmärrettävältä käsitteeltä?
- b) Entä olisiko asiakirjaan liittyvän tehtävän tunnistaminen käytännössä vaikeaa?

Liite 3. *Palautekysely*

OHJEISTUS: Toivoisin, että vastaisit alla oleviin kolmeen kysymykseen, ja toisit vastauksissasi esille omat (joko haastattelun/luokittamistestin tai muiden aiempienkin kokemustesi kautta muodostuneet) näkemyksesi ja mielipiteesi asioista. Vastausten pituuteen en kiinnitä sinänsä huomiota, mutta toivoisin vastausten olevan pohdiskelevia ja perusteltuja.

KYSYMYKSET:

1. Mikä on asiakirjojen luokittamisessa vaikeinta? (Voit mainita useampiakin asioita.)
2. Muuttiko haastattelu/luokittamistesti ajatuksiasi asiakirjojen luokittamisesta ja omista kyvyistäsi siihen liittyen? Jos, niin miten?
3. Mikä tekee luokituskaavasta (siis luokituksen rakenteesta) käytettävyydeltään hyvän tai huonon?